



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Gobierno electrónico y Gestión de Tesorería en la Administración
Central del Ministerio de Salud, Lima año 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Guillen Rengifo, Rosa Sabrina (ORCID: 0000-0002-3455-2458)

ASESOR:

Dr. Candia Menor Marco (ORCID: 0000-0002-4661-6228)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA — PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios por enseñarme a confiar en él en cada oración y concederme lo más importante: Salud, a mis padres por brindarme su amor infinito, a mis hijas por ser la fuerza que me motivan a superarme y hacerme sentir lo afortunada de ser su mamá y a mi compañero de vida, por su tolerancia, paciencia y amor.

La autora

Agradecimiento

A mi maestro Dr. Marco Candia por su enseñanza y asesoría.

A los docentes de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

A mis compañeros de aula por su apoyo constante en motivarme a continuar mis estudios.

Índice de contenidos

Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Índice de contenidos	IV
Índice de tablas	V
Índice de figuras	VI
Resumen	VII
Abstract	VIII
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MARCO TEÓRICO	13
III. METODOLOGÍA	26
3.1. Tipo y diseño de investigación	26
3.2. Variables y operacionalización de la variable	27
3.3. Población, muestra y muestreo	30
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	31
3.5 procedimientos	32
3.6. Método de análisis de datos	33
3.7. Aspectos éticos	34
IV. RESULTADOS	35
V. DISCUSIÓN	45
VI. CONCLUSIONES	48
VII. RECOMENDACIONES	49
REFERENCIAS	50
ANEXOS	58

Índice de tablas

Tabla 1	35
<i>Prevalencia de la variable 1. Gobierno electrónico</i>	35
Tabla 2	36
<i>Prevalencia de la variable 2. Gestión de tesorería</i>	36
Tabla 3	37
<i>Recuento de la coincidencia de los niveles de gobierno electrónico y deficiencia en la gestión de tesorería</i>	37
Tabla 4	38
<i>Recuento de la coincidencia de los niveles de tecnologías de la información y comunicación y deficiencia en la gestión de tesorería</i>	38
Tabla 5	39
<i>Recuento de la coincidencia de los niveles de enfoque usuario/ciudadano y deficiencia en la gestión de tesorería</i>	39
Tabla 6	40
<i>Recuento de la coincidencia de los niveles de enfoque interno/institucional y deficiencia en la gestión de tesorería</i>	40
Tabla 7	41
<i>Distribución de la muestra</i>	41
Tabla 8	41
<i>Correlaciones entre gobierno electrónico y gestión de tesorería</i>	41
Tabla 9	42
<i>Correlación específica 1</i>	42
Tabla 10	43
<i>Correlación específica 2</i>	43
Tabla 11	44
<i>Correlación específica 3</i>	44

Índice de figuras

<i>Figura 1.</i> Dimensión: gobierno electrónico	35
<i>Figura 2.</i> Prevalencia de deficiencia en gestión de tesorería	36

Resumen

La presente investigación tuvo por objetivo: Establecer la relación que existe entre el gobierno electrónico y la Gestión de Tesorería en la Administración Central del MINSA, Lima año 2020, la cual tomó como base para el gobierno electrónico el DL N° 1441-2018, y para la gestión de Tesorería, el DL N° 1441-2018. Metodológicamente fue un estudio básico, de nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental - transversal, la población estuvo compuesta por 45 personas que trabajan en la Oficina de Tesorería de la Administración Central del MINSA. El estudio llegó a la siguiente conclusión: el Rho de Spearman es igual ($\rho = 0,921$; Sig. = 0,000), mostrándose un valor positivo, lo que expreso que el gobierno electrónico si se relaciona de manera directa con la gestión de tesorería en la Administración Central del MINSA, Lima año 2020.

Palabras claves: Gobierno electrónico, Gestión de Tesorería en la Administración, normas legales.

Abstract

The objective of this research was: To establish the relationship that exists between electronic government and Treasury Management in the Central Administration of MINSA, Lima 2020, which took DL No. 1441-2018 as the basis for electronic government, and to Treasury management, DL N ° 1441-2018. Methodologically, it was a basic study, descriptive-correlational level, non-experimental design - cross-sectional, the population was composed of 45 people who work in the Treasury Office of the Central Administration of MINSA. The study reached the following conclusion: Spearman's Rho is the same ($\rho = 0.921$; Sig. = 0.000), showing a positive value, which expresses that e-government is directly related to treasury management in the Central Administration of MINSA, Lima 2020.

Keywords: Electronic government, Treasury Management in the Administration, legal regulations.

I. INTRODUCCIÓN

Cuando hablamos de Gobierno electrónico desde el enfoque público nos referimos a la importancia que ha tomado por ser un medio básico que posibilita una readecuación y transformación en la gestión institucional, porque se enfoca en los ciudadanos, apoyando el proceso de modernización institucional, utilizándolo en la optimización de la entrega de los servicios y trámites a los ciudadanos y a las empresas. (D.S. N° 004-2013-PCM)

A nivel internacional se han realizado investigaciones acerca de gobierno electrónico, al respecto el Banco Mundial en el año 2012 planteó una nueva estrategia del uso de las TIC, basadas en tres criterios fundamentales: 1) el de la conexión. Siendo el propósito del pilar de conexión de la estrategia ampliar la infraestructura de conectividad, promoviendo estabilidad y previsibilidad de los sistemas regulatorios. 2) la innovación, cuyo pilar se enfocó en la creación de empleos mediante el desarrollo de servicios competitivos y fomento de innovación basados en tecnología de información y por último 3) la transformación cuyo el pilar de la estrategia busca alcanzar una mejor integración de las innovaciones con la calidad necesaria en los servicios y, por ende, con el proceso de rendición de cuentas, en busca de un desarrollo racional y objetivo con un mayor nivel de apertura y responsabilidad, y traer como consecuencia una mejora sustancial de los servicios públicos para los ciudadanos y empresas.

En el país de Cuba, las autoras Delgado y Febles (2018), mediante un enfoque interno a las instituciones, consideraron que el Gobierno Electrónico buscaba promover la participación de los colaboradores dentro de las instituciones, creando accesos equitativos en el uso de tecnologías, con el fin de que se mejore los procesos y procedimientos en una gestión. Por eso el Gobierno Electrónico significó crear situaciones que respalden y garanticen mayor nivel de colaboración en plantear problemas, para proporcionar búsqueda de soluciones conjuntas y la toma de decisiones.

En Perú, la intención fue mejorar y modernizar la gestión pública en sus más variados niveles de jerarquía del Estado, tales como: la diversidad de Poderes, los Ministerios, Organismos Públicos, etc., de tal forma que puedan actuar articuladamente. Ante esto, se promulgo el DS. N° 004-2013 que decretaba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública teniendo como proyección el 2021, con el sano propósito de orientar y acrecentar los niveles de eficacia y eficiente en le gestión del estado.

Como objetivo principal, se encuentra el gobierno electrónico, el cual busca promover el uso intensivo de las TIC, con el fin de que sea el soporte a todos los procesos como es la planificación, asimismo la producción y, por último, la gestión de las entidades públicas, de tal manera que permita a su vez mejorar su desempeño al servicio al ciudadano.

Bajo este enfoque resulta pertinente señalar que en la Administración principal del MINSA, que comprende a la Sede Central, DIGESA, DIGEMID y PRONIEP se observa la ausencia de herramientas tecnológicas que sirvan de apoyo en la Tesorería, de las cuales, por ejemplo, la administración central cuenta con un número de 14,000 colaboradores en el sector, motivo por el cual existe suficientes razones para la realización de un estudio acerca del gobierno electrónico y la gestión de tesorería.

El Área de Tesorería, en su calidad de responsable de los procesos de ejecución de los ingresos, la gestión de liquidez y la ejecución del pago a través de sus diferentes fases, no cuenta con herramientas necesarias de un gobierno electrónico que le permita sistematizar sus procesos y procedimientos, por lo cual, resulta muy importante que la implementación del gobierno electrónico sea la más rigurosa y variada, que permita a los funcionarios y colaboradores el desarrollo de una labor de calidad con un alto sentido ético y social..

En la tesorería de la Administración Central, la recaudación de los ingresos se realiza tradicionalmente de manera manual, provocando el retraso en su registro y en la entrega de información en sus servicios. Dicha información, al no

encontrarse actualizada, no permite determinar la liquidez de los ingresos, dificultando su análisis y la determinación de los fondos que deben ser centralizados a la cuenta única de tesoro, asimismo el control de la información de los pagos al no encontrarse sistematizada multiplica el trabajo generando mayor gasto en el uso recurso materiales y capital humano.

Por lo expuesto, es importante plantear la problemática que se ha identificado para el desarrollo del trabajo de investigación, por lo que se plantea interrogantes propias del proyecto de investigación, siendo el problema general tenemos ¿Qué relación existe entre el gobierno electrónico y la Gestión de Tesorería en la Administración Central del MINSA, Lima año 2020? Además, tenemos el planteamiento de problemas específicos: ¿Qué relación existe entre Tecnología de la Información y Comunicación y la Gestión de Tesorería en la Administración Central del MINSA, Lima año 2020? ¿Qué relación existe entre enfoque ciudadano/usuario y la Gestión de Tesorería en la Administración Central del MINSA, Lima año 2020? ¿Qué relación existe entre enfoque Interno e institucional y la Gestión de Tesorería en la Administración Central del MINSA, Lima año 2020?

Como parte de la justificación de la investigación encontramos que la motivación teórica hace referencia, al incremento del corpus teórico de las variables de estudio: gobierno electrónico (DS. N° 004-2013) y como para la variable gestión de tesorería (DL N° 1441, 2018).

La motivación metodológica se justifica porque en el aporte de los nuevos instrumentos para medir las variables seleccionadas, buscando conocer la relación existente entre estas a partir de la constatación de la hipótesis. Y en el campo tecnológico centra su aporte en la mirada de las competencias digitales que se requieren de manera directa para una adecuada atención a la comunidad.

Finalmente, en la práctica se justifica porque beneficiara a las entidades del estado en cuanto a la aplicación de uso de tecnología de información y comunicación, que permitan una buena gestión de tesorería. Los resultados que se

obtendrán permitirán comprender la importancia de aplicar un gobierno electrónico para mejorar los procesos que permitan beneficiar a la institución.

Como toda investigación, se hizo necesario formular un conjunto de objetivos, siendo el general: Establecer la relación que existe entre el gobierno electrónico y la Gestión de Tesorería en la Administración Central del MINSA, Lima año 2020. Del mismo modo también se planteó 3 objetivos específicos: Identificar la relación que existe entre la Tecnología de la Información y Comunicación y la Gestión de Tesorería en la Administración Central del MINSA, Lima año 2020. Identificar la relación que existe entre el enfoque ciudadano/usuario y la Gestión de Tesorería en la Administración Central del MINSA, Lima año 2020. Identificar la relación que existe entre el enfoque interno e institucional y la Gestión de Tesorería en la Administración Central del MINSA, Lima año 2020.

Para este estudio se ha trazado una hipótesis general: Existe relación significativa entre el gobierno electrónico y la Gestión de Tesorería en la Administración Central del MINSA, Lima año 2020. Así mismo presenta tres hipótesis específicas: Existe relación significativa entre la Tecnología de la Información y Comunicación y la Gestión de Tesorería en la Administración Central del MINSA, Lima año 2020. Existe relación significativa entre el enfoque ciudadano/usuario y la Gestión de Tesorería en la Administración Central del MINSA, Lima 2020. Existe relación significativa entre el enfoque interno e institucional y la Gestión de Tesorería en la Administración Central del MINSA, Lima año 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Toda investigación científica se apoya en un conjunto de antecedentes que sirven de base para la contextualización y correcta mirada del estudio, así tenemos a los siguientes antecedentes nacionales:

Huancas (2020), quien abordó la investigación: Gobierno electrónico y la gestión administrativa financiera en el Gobierno Regional de San Martín, 2020. El objetivo de la cuantitativa fue establecer la asociación entre las dos variables. Para ello, se realizó un estudio de tipo básico, con diseño no experimental, transversal, y de enfoque cuantitativo. Además, es un estudio por encuesta; conformando la población 52 colaboradores de la Oficina de Administración de la sede seleccionada. La conclusión más representativa precisó que existe una relación positiva del 85% a nivel del gobierno electrónico y la gestión administrativa financiera, siendo el coeficiente de determinación $r^2=0.737$.

Por su parte Rodríguez (2018), analizó la influencia del gobierno abierto sobre la gestión de tesorería en el municipio distrital del Porvenir, 2017. Al respecto, se planteó como objetivo, de estudio comprobar el nivel de influencia entre ambas variables. Siendo la base un estudio experimental, de correlacional causal apoyado en el uso del método hipotético-deductivo. La población y la muestra censal base fueron 74 colaboradores de la parte administrativa de la Municipalidad seleccionada. A quienes se les aplicó las escalas modificadas tipo Likert. El estudio llegó a la siguiente conclusión; El gobierno abierto ejerce una influencia significativa sobre la gestión de cobranza en la municipalidad seleccionada, siendo la prueba Tau-b de Kendall = 0.002, y el $r_s = 0.448$ (positiva moderada) siendo el p valor igual a ($P < 0,05$)

Por su parte, para Atoche (2019), analizó la Influencia de las tics en el área de Finanzas de la empresa Polysistemas Corpsac, teniendo como objetivo fundamental, poder determinar el porcentaje de influencia entre ambas variables. Esto se logró mediante un estudio Descriptivo correlacional. La población la conformó la misma selección de su muestra de estudio que fue representada por

los trabajadores del área de finanzas de la empresa en estudio. La pesquisa concluyó que las TIC'S ejercen una influencia positiva del 74% sobre el área de Finanzas de la empresa. Resultado que se vio manifiesto de igual forma en el empleo y aplicación de las herramientas informáticas, comprobándose que estas influyen en un 79% sobre el área financiera. Las redes de interconexión también demostraron influir sobre el área financiera en un 66%. Y finalmente, en cuanto a la gestión electrónica, se pudo precisar que estas también influyen en un 78% en el área financiera de la entidad.

Serpa (2020), indagó sobre los gobiernos electrónicos como parte de los procesos de administración en el centro de Salud El Progreso de Carabayllo, 2019, el cual, tuvo como propósito establecer la existencia de correlación entre ambas variables. Para el cumplimiento de este objetivo, se realizó una investigación cuantitativa, básica, descriptivo, no experimental, transversal, y empleó como técnica, la encuesta. Se compuso por una población de 108 colaboradores y la muestra igual que la población (censo). Teniendo como conclusión que el 75% apreció el gobierno electrónico y los procesos administrativos, dentro del nivel bueno. Y cuando a la hipótesis, se comprobó que el gobierno electrónico influye en los procesos administrativos (sig. = 000, Chi-cuadrado = 31,462; gl = 2), esto se reafirmó en el R^2 evidenciándose un 36.1% de influencia. Lo mismo se mostró en la planificación, (sig. = 000, Chi-cuadrado = 35,122; gl = 2), sustentándose la influencia sobre los procesos de administración en un 36.9%. La organización no es ajena a esto, sig. = 000, Chi-cuadrado = 39,768; gl = 2), sustentándose la influencia sobre los procesos de administración en un 41.5%. La dirección (sig. = 000, Chi-cuadrado = 37,965; gl = 2), y el control también demostraron influir sobre los procesos administrativos en un 30.4% y un 42.2%.

Finalmente, Morales (2018), analizó la Aplicación de la tecnología en la Optimización de los trámites administrativos en la UJCM. Y tuvo como propósito explicar en qué medida la aplicación de la tecnología permite optimizar los trámites administrativos en la Universidad "José Carlos Mariátegui" Filial Ilo, en el año 2018., desarrollo un estudio de carácter explicativo. La población estuvo conformada por 18 Funcionarios, 19 asistentes y por 480 usuarios que en los últimos meses

realizaron el servicio de trámite administrativo entre los meses de febrero a mayo del año en curso. Bajo una muestra censal y la aplicación de una encuesta. Se llegó a la conclusión de que la aplicación de la tecnología ejerce un impacto significativo en la optimización de los trámites administrativos de la Universidad “José Carlos Mariátegui” Filial Ilo, en el año 2018 ($p = 000$).

En el contexto internacional encontramos una serie de estudios previos que nos permitieron ilustrar las razones de la contextualización y desarrollo de la presente:

Luzuriaga y Arellano (2018), indagó sobre la eficiencia, eficacia y efectividad de la recaudación de valores del Departamento de Tesorería de la Universidad Nacional de Chimborazo, 2016, con la intención de lograr determinar la eficiencia, eficacia y efectividad en el área de estudio mencionada. Para el cumplimiento de este objetivo efectuó investigación documental, de diseño no experimental. La muestra fue 382 personas, siendo ellos a quienes se les aplicó la encuesta, llegando a la conclusión que la gestión desarrollada en este apartado cumple en un nivel moderado (67.10%) con las expectativas de la institución en cuando al servicio que debe ofrecer al ser su responsabilidad, sin embargo deben aplicarse correctivos a fin de eliminar problemas como la falta de materiales para atender a los usuarios (10%), errores en la emisión de comprobantes de ingreso por errores de digitación o asignación de códigos (0.45%), depósito oportuno de valores recaudados con la debida seguridad dentro del Departamento y durante su traslado, mantener actualizado el archivo de documentos generados.

Panchana (2019), abordó el estudio cuyo propósito fue determinar en el año 2019 el modelo de capacitación de buenas prácticas de uso de las Tecnología de información y comunicación dirigido a fortalecer el desempeño de las microempresas de venta al detalle del cantón la Libertad, a ser impartidas por las entidades participantes. Para el cumplimiento de este objetivo realizó la investigación tipo cualitativo y cuantitativo de tipo exploratorio y correlacional, la técnica utilizada fue la entrevista, con una muestra de 288 microempresas. Llegando a la conclusión de: que las Tics permiten reducir costos, ahorrar tiempo

en las diferentes actividades que realizan, es decir, que agilitan los procesos de cobros y pagos tanto para los clientes como proveedores, además incursionar en nuevos nichos de mercados relacionados con el internet y llevar a cabo registros contables y financieros. Esto fue a consecuencia de que se obtuvo un $p = 0.000$ y un chi-cuadrado de 31,245, corroborándose que las Tics inciden en el desempeño de las microempresas

Por su parte Aguilera (2019), con el propósito de analizar la calidad de la comunicación digital de los servicios públicos de Neuquén prestados directamente por el estado municipal, realizó una investigación tipo descriptiva con un enfoque cuantitativo, optó por un tipo de muestreo no probabilístico intencional para las unidades de análisis compuestas por el gobierno municipal. La técnica utilizada fue la entrevista y encuesta online. Su investigación llegó a la conclusión que la comunicación es un componente esencial para el desarrollo de e-gobierno y en la difusión de los servicios públicos como eje de las políticas públicas destinadas a los ciudadanos. La calidad de la plataforma web según el experto 1 tuvo una puntuación de 95 en la apariencia, 76.67 en la navegabilidad y el 93.33 en la usabilidad, siendo el 73.75% quienes consideraron que mediante la web la calidad de la información es la adecuada, el 47.59% precisó que la calidad de interacción es aceptable y el 60.98% consideró que la calidad del medio digital resulta eficiente.

Para Barragán (2019), realizó un estudio con el objetivo de conocer cuáles son los factores primordiales que inciden en la adopción del GE con el propósito de incentivar los procesos de participación ciudadana y transparencia en la administración pública local del Ecuador. En esta pesquisa, el muestreo estadístico fue de 1006 encuestas electrónicas y 2706 encuestas de campo. La investigación llegó a la conclusión que el modelo Aceptación Tecnológica fue la base para la elaboración de las políticas públicas y estrategias de GE, la investigación y la implementación de futuras dimensiones del GE en Ecuador. En este sentido, las facilidades de uso de una web, inciden positivamente en la actitud de los ciudadanos ($t=143.846 > 3.0902$), así mismo se comprobó que si la actitud del ciudadano mejora, el impacto sobre la gestión será significativo ($233.924 \geq 3.0902$).

Para Manríquez (2019), resulto fundamental analizar la incorporación y uso de las tecnologías en el espacio público, con miras a identificar los lazos de comunicación existentes entre las administraciones públicas y los ciudadanos empleando páginas web, para el cumplimiento de este objetivo realizó un estudio de contenido cuantitativo. En el estudio se analizó y evaluó los portales web de diez ayuntamientos mexicanos, empleando una ficha para examinar los sitios web. Llegando a la conclusión, que el acogimiento de tecnologías en los entes públicos genera resultados positivos en el desarrollo y calidad de vida de la sociedad. El estudio corroboró que la aplicación de instrumentos digitales actualizados, sirven de base para instituir lazos de interacción entre ciudadanos y gobierno. Esto se corroboró en su resumen de cumplimiento en donde Distintos espacios públicos como Hermosillo, Toluca y CD del Carmen se cumplió en un 100%, pero el Paraíso, Cuauhtémoc, Monterrey y Guadalajara, tuvo rangos de cumplimiento de 78% a 89%.

Complementariamente a los antecedentes expuestos en los párrafos anteriores se ha realizado una búsqueda de información relacionada a las teorías de las variables de análisis como gobierno electrónico y gestión de tesorería que se plantean en la presente investigación.

A partir de la emisión del D.S. N° 004 - 2013, se aprobó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, alcanzando significativas mejoras en la administración estatal logrando corregir la información y los servicios prometidos a los pobladores.

En cuanto a, sustento teórico de la variable 1, denominada gobierno electrónico, se tuvo como referencia a los siguientes autores:

Marco y Capanegra, (2005), siguiendo esta línea señalaron que el gobierno electrónico es un instrumento estratégico de evolución esencial para la complacencia de las demandas de la sociedad, logrando la reducción significativa del costo de la reforma del estado, ofreciendo más y mejores servicios al ciudadano,

asegurando la transparencia de los actos de gobierno, aumentando la eficacia y eficiencia de la gestión pública, fomentando la participación ciudadana y fortaleciendo la democracia.

Bieito (2016). Analizó diversas escuelas relacionadas a los enfoques que se relacionan al gobierno electrónico, siendo estos: a) El enfoque basado en la escuela de la administración del comercio electrónico, en esta análisis el autor señala que el gobierno electrónico tiene como finalidad transformar los servicios estatales ofrecidos al Ciudadano haciendo uso de las TIC; b) El enfoque relacionado a la implementación de las Tics como herramientas para optimizar la gestión en todas las áreas del gobierno, proponiendo un gobierno inteligente que se fundamente en el uso de internet para poder interrelacionarse con todos sus componentes y procesos, optimizando su gestión y sus niveles de calidad en el servicio; c) Por último el enfoque tecnológico que establece que el gobierno electrónico debe ir más allá de la simple mejora del servicio al ciudadano. Plantea que las TIC deben ser empleadas para transformar el estilo de gobernabilidad tradicional e imprimir cambios significativos en el sector público.

El gobierno electrónico se refiere al uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en los órganos de la administración pública para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, así como, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público a fin de mejorar los servicios mediante un enfoque ciudadano/usuario y un enfoque interno e institucional. (DS N° 004-2013)

En cuanto a la dimensión 1. Tecnologías de la Información y Comunicación se tiene lo siguiente:

Massal y German (2010), a partir de la incorporación de las TIC plantea dos enfoques: el neoinstitucionalismo es una corriente que tienen sus bases en el ámbito socioeconómico, consiste en la interrelación del Estado con su entorno indica que las instituciones del Estado como mecanismo de transformación de la sociedad considerando normas y leyes establecidas. Señalando que comprende

muchos procesos que van a coincidir con el comportamiento de todos los entes que se relacionan con la gestión institucional.

Católico et al (2016), el gobierno electrónico ha tomado importancia en el Sector Estatal, como estrategia que permite la modernización de los gobiernos, permitiendo un mejor acceso en la información y, por ende, el desarrollo de una adecuada participación ciudadana en los asuntos estatales, logrando eficiencia en la prestación de servicios y comunicación entre el Estado y los ciudadanos.

Finalmente, considerando las definiciones anteriores sobre gobierno electrónico, lo que se busca es impulsar el uso de tecnología de información y comunicación como soporte en los procesos de planificación, producción y la gestión de los entes estatales y lograr a su vez el fortalecimiento de las propuestas de gobierno abierto que impacte efectivamente en la prosperidad del ciudadano y el desarrollo del país. (D.S. N° 004 – 2013)

Vargas (2017), que considera que las TIC se nos presentan como el nexo o como una herramienta capaz de facilitar el manejo y operaciones de grandes cantidades de información.

Para Belloso y Perozo (2009), el uso de las TIC en las organizaciones ha cobrado importancia ya que ha permitido reducir el trabajo, mejorar la calidad de sus productos y servicios, aumentar la efectividad de sus procesos operativo, logrando facilitar a los gestores información que sirva de apoyo en el control de los objetivos trazados.

En el Gobierno Electrónico el liderazgo presidencial resulta fundamentalmente significativo. A tal extremo que sin el apoyo de la autoridad presidencial o de los altos cargos burocráticos, no es posible, no puede efectuarse avances colectivos. (Dinsdale et. al, 2005).

Por su parte Araya (2004), señaló que los gobiernos electrónicos a nivel mundial, concuerdan de muchas formas, en que han contado con un liderazgo

gubernamental adecuado, siendo incluso, los propios presidentes o ministros los principales promotores.

Las Herramientas de información, definida por León y Pacheco (2014), hacen alusión a las TICS y constituyen todas las tecnologías creadas para gestionar información y enviarla de un lugar a otro.

Para Bustillo (2005), las herramientas de información permiten a las grandes empresas y los gobiernos, locales, regionales y nacionales el tratamiento, la transmisión y el manejo de manera flexible de grandes cantidades de información y conocimiento, apoyando el buen uso de las TICS en la atención de servicios, aplicaciones, equipos y programas informativos, entre otros. (Aguilera, 2008).

Las herramientas de información permiten aumentar las posibilidades en procesar, almacenar, distribuir, y difundir la información, por eso ocupan un lugar importante cuando se trata de crear nuevas oportunidades de mejorar a las sociedades actuales, con el fin de transformarlos en información que beneficie la toma de decisiones.

Al mismo tiempo se debe mencionar la innovación tecnológica mediante el uso de las TIC, que plantean que las gestiones administrativas de hoy en día logren generar una mayor accesibilidad debiendo potenciar su capacidad ante la sociedad con el propósito de diseñar herramientas de transparencia, participación y colaboración, para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos. (DS N° 004-2013)

Dimensión 2. Enfoque ciudadano/usuario, el gobierno electrónico viene enfocando su análisis dirigido a las instituciones del estado con el fin de mejorar los servicios ofrecidos al ciudadano, como el hecho de la apertura de ventanillas de atención, canales de atención como los servicios ofrecidos por web, con el fin de brindar mayor acceso de la información y contar con servicios públicos estructurados. Otro aspecto a tener en cuenta es la apertura de las plataformas web, que sirven de apoyo a las instituciones que permitan estar interconectadas y

fomenten el cambio que deben tener las instituciones públicas para brindar una información transparente. (DS N° 004-2013)

Por ello, para Arobes y Harmut (2015), la entrega de servicios es un punto clave para brindar una buena atención al ciudadano, que a su vez incluye servicios de calidad que permitan a las instituciones evaluar las operaciones durante una gestión, de tal manera que logren impactar en el servicio final que se le brinda al ciudadano.

Por otro lado, los trámites de servicios, son prestaciones únicas establecidas por ley, que obliga al ciudadano a realizarlas en las instituciones que brindan el servicio, por esa razón deben garantizar la mejoría paulatina en la calidad de los servicios que se ofrece a la población, mostrando una imagen de una Administración Pública moderna y transparente.

Dimensión 3. Enfoque interno e institucional. Al respecto, el DS N° 004-2013, ha permitido ayudar a la gestión institucional desarrollarse de una manera distinta de la tradicional. (Aguilera, 2008).

Católico, Suárez, y Velandia (2016), señalaron que hoy existe una alta demanda de digitalizar sus procesos y procedimientos de las entidades públicas para garantizar nuevas formas de gestión y afrontar las grandes brechas digitales, brindando al ciudadano la posibilidad de integración a la administración estatal mediante el empleo de las TIC.

Para optimizar las labores internas de la entidad existe la Gestión por procesos, definida por el DS N° 004-2013 como un conjunto de procedimientos de gestión como la planificación, la organización, la evaluación y el control al servicio del ciudadano; por lo tanto está obligada a asumir un cambio radical del tradicional modelo de organización funcional y emigrar hacia una organización por procesos contenidos en las “cadenas de valor” de cada entidad, asegurando de esta manera que los bienes y servicios públicos de su responsabilidad puedan generar resultados positivos en el pueblo, en función de los recursos disponibles.

Kaufmann, Sanginés y García (2015) consideraron que dentro del GE la planificación es la llamada a convertirse en una herramienta “estratégica, operativa y participativa” concretándose en un PG con visión a largo plazo, integrándose con el presupuesto y estar a disposición del público.

En este sentido, la articulación interinstitucional se encuentra asociada a los mecanismos de coordinación y cooperación que se da entre los distintos entes, ya sean del mismo o distinto niveles de gobierno, pero componen la organización del Estado.

En relación a la búsqueda de información relacionada a la variable 2. Gestión de tesorería se encontró una variedad de diversas teorías, tales como las de gestión de ingreso, gestión de liquidez y gestión de pago.

Se encuentra dentro del ámbito funcional del Sistema Nacional de Tesorería, definida por la Ley N° 28693-2006 como los principios, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos a través de los cuales se efectúa la gestión del flujo financiero, incluyendo la organización del financiamiento del presupuesto del sector público, la gestión de activos financieros, no financiero y los riesgos fiscales.

Olsina (2009), precisó al respecto que la gestión de tesorería incluye procedimientos y técnicas direccionadas a gestionar prósperamente los fondos monetarios de la institución con el propósito de brindar atención en todo momento con las mejores condiciones las obligaciones monetarias teniendo como meta garantizar la liquidez.

Otra definición de Gestión de Tesorería es aquella que implica llevar un control de los flujos monetarios en relación con los flujos comerciales. En otras palabras, consiste en llevar una especie de control al efectivo que se mueve dentro de la entidad, tales cómo, llevar el control de su destino, de las condiciones y de sus costes, o beneficios (Promove consultoria e formación slne, 2012)

Se tomó como base a la normativa peruana en su DL N° 1441-2018, en donde se definió la Gestión de Tesorería, como una fracción del proceso de Gestión de Recursos Públicos de la Administración Financiera. Incidiendo en la conducción eficaz de los Fondos Públicos mediante la correcta gestión de ingresos, liquidez y pagos, sobre la base del flujo de caja.

En cuanto a la dimensión 1. Gestión de ingresos se tiene que, esta compone el proceso de la gestión de tesorería. Y se fundamenta en el establecimiento de lineamientos y disposiciones sobre aspectos operativos, de procedimiento o de registro, para la acreditación oportuna de los Fondos Públicos en la Cuenta Única de Tesoro (DL N° 1441-2018).

La gestión de ingresos ha ganado atención como uno de las más económicas aplicaciones importantes y de rápido crecimiento de investigación operativa (Maldonado y Centeno, 2009), ya que es utilizada a menudo en las operaciones basadas en líneas relativamente permanentes, dichas operaciones son considerados recursos que cualquier entidad pone a disposición de su actividad operativa. (Castelló, 2016).

La gestión de ingresos se apoya en la determinación de los ingresos, y de acuerdo a la normativa peruana en su DL N° 1441-2018, autoriza la recaudación de los fondos, determinando información necesaria como monto, concepto, identificando al deudor, la cual debe indicar fecha de la cobranza correspondiente y si el caso amerita el periodo de la cobranza, intereses y tratamiento presupuestal de la recaudación.

La Resolución viceministerial N° 013-2006 define la determinación de los ingresos como la acción mediante la cual se establecen o identifican de forma precisa los conceptos, importes, oportunidades y la persona natural o jurídica, que tiene por obligación efectuar la cancelación de una deuda.

Por último, otra herramienta que apoya la gestión de ingresos es la recaudación de los ingresos, llamado también percepción de los ingresos, definida

por la Directiva N° 001 (2007) como parte de la cadena de ejecución financiera de los ingresos es la que se recauda efectivamente los ingresos en base a la emisión o notificación de la documentación que se genera en la determinación.

La Resolución viceministerial N° 013-2006, define la recaudación de los ingresos como una acción que consiste en captar de forma efectiva los ingresos.

Como parte del proceso de recaudación de los ingresos antes de su registro al SIAF-SP, se debe verificar que se cuente con la documentación avaladora, tales como: recibos que se generan por los ingresos, los Boucher de depósito, notas emitidas por el banco y comprobantes de pago autorizados por SUNAT según sea el caso.

En cuanto a la dimensión 2. Gestión de liquidez, se tiene que, esta se encuentra dentro de la gestión de tesorería, encargada de garantizar que se cuente con la disponibilidad de los Fondos Públicos recaudados, con el fin de realizar el pago oportuno de las obligaciones que la entidad contrae de acuerdo a ley. (DL N° 1441-2018)

Los fondos públicos son administrados por Tesorería u oficina que haga sus veces y es manejado mediante cuentas bancarias autorizadas por la DNTP. Directiva N° 001-2007.

El programa de facturación Billin (2020) conceptualiza los fondos públicos como entradas tributarias y no tributarios que están para subvencionar esos gastos que ocasiona el sector público. Estos fondos se encuentran clasificados en dos: económicas y por fuentes de financiamiento.

Por su parte, la Cuenta Única de Tesoro, es una herramienta que facilita la gestión de liquidez del Estado, teniendo como propósito, consolidar los Fondos Públicos.

Pattanayak y Fainboim (2011), señalan que la cuenta única de tesorería es un requisito fundamental en la gestión de caja moderna y es un instrumento eficaz que permite al MEF efectuar la supervisión y el control centralizado de los recursos en efectivo del gobierno.

Por último, en cuanto a la dimensión 3. Gestión de pagos, es definida mediante el DL N° 1441-2018, como la gestión que implica el manejo del pago de las obligaciones con cargo a los Fondos Públicos centralizados en la Cuenta única de Tesoro, sobre la base del registro del Devengado debidamente formalizado.

Conforma la gestión de pago el Girado, que es el proceso que se realiza cuando el Devengado acepta una responsabilidad de pago, precedente a la acreditación de la existencia del derecho del acreedor, sobre la base del compromiso previamente formalizado y registrado. (DL N° 1441-2018)

El gasto devengado es cuando se autentica una responsabilidad de pago a consecuencia del gasto previamente registrado. Resolución viceministerial N° 013 (2006).

El pago girado es el proceso de registro del giro efectuado ya sea mediante cheques, carta de orden o transferencias, con cargo a la correspondiente cuenta bancaria para la cancelación de un gasto devengado, adecuadamente formalizado y registrado. Resolución viceministerial N° 013-2006.

Asimismo, el pagado es parte de la gestión de pago, de acuerdo al DL N° 1441-2018, en donde se elimina una obligación contraída hasta por el importe del Gasto Devengado y registrado en el SIAF-SP, con cargo a la correspondiente Específica del Gasto, cualquiera sea la fuente de financiamiento.

Resolución viceministerial N° 013 (2006), define el gasto girado como un proceso que permite hacer efectivo del cheque emitido, la carta orden y la transferencia electrónica; el sustento de él es el cargo en la correspondiente cuenta bancaria.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo: básico

Se trató de una pesquisa de tipo básica, dado que según Tamayo (2002), este tipo de investigación tiene por finalidad generar conocimiento, en tal sentido se caracteriza por emplear el procedimiento de muestreo, a fin de garantizar una mayor extensión de sus hallazgos.

Enfoque: cuantitativo

Es cuantitativo, teniendo en cuenta que se basa en la objetividad y medición numérica y, por ende, se apoya en el análisis estadístico para la comprobación de hipótesis, buscando generar patrones de comportamiento y probar teorías. En este sentido, esta pesquisa es de naturaleza cuantitativa porque se presta para la medición y cuantificación de las variables en estudio a través de instrumentos de medición. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014)

Diseño:

Respecto al diseño distintos autores como Pérez, Galán, y Quintanal, (2012) precisaron que este término se refiere al método o técnica que se empleó en una investigación sirviendo como guía para su desarrollo. Siendo en este sentido, la estructura esencial de la naturaleza del estudio, el cual se clasificar como experimental y no experimental.

Diseño: no experimental

Asimismo, los diseños no experimentales hacen referencia a análisis de los sucesos en su contexto natural, sin maniobrar las variables de forma deliberada. (Toro y Parra, 2006)

Estudio transversal

Szklo y Nieto (2003) realizaron una precisión sobre este tipo de investigaciones, mencionando que su principal característica es su aplicabilidad, siendo esta en un solo instante o momento determinado.

En la presente pesquisa, se emplearon los instrumentos para medición en un solo momento, recabando la información en una única instancia.

Nivel: descriptivo correlacional

Los estudios descriptivos correlaciones describen la asociación entre dos o más conceptos, categorías, o variables en un momento dado. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2018).

Por su parte, Cabrero y Richart (2020) precisaron que la correlación es el vínculo, enlace o conexión que puede surgir entre dos variables.

En este sentido, la presente pesquisa reúne las características para ser considerado de tipo descriptivo correlacional puesto que se desea describir la asociación entre el gobierno electrónico y la gestión de tesorería.

3.2. Variables y Operacionalización de la variable

Cabrero y Richart (2020) Efectuó una precisión en referencia a las variables, en donde mencionó que son características, atributos o cualidades, que pueden ser modificables y están sujetas a ser investigadas, cuantificadas y cualificadas.

Variable: Gobierno electrónico

Definición conceptual

El gobierno electrónico se refiere al uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en los órganos de la administración pública para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, así como, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público a fin de mejorar los servicios mediante un enfoque ciudadano/usuario y un enfoque interno e institucional. (DS N° 004-2013)

Definición operacional

Se aplicará un cuestionario de 16 ítems, con escala de Likert y se medirá los conocimientos mediante las respuestas de las personas.

Dimensiones:

Tecnologías de la Información y Comunicación

Enfoque ciudadano/usuario

Enfoque interno e institucional

Para su medición se recurrió una escala de medición Ordinal, de tipo Likert con opciones de respuesta múltiples:

Nunca → 1

Casi nunca → 2

A veces → 3

Casi siempre → 4

Siempre → 5

Variable: Gestión de Tesorería

Definición conceptual

El DL N° 1441-2018, definió la Gestión de Tesorería, como parte del proceso de Gestión de Recursos Públicos de la Administración Financiera. Incidiendo en la conducción eficiente de los Fondos Públicos mediante la correcta gestión de ingresos, liquidez y pagos, sobre la base del flujo de caja.

Definición operacional

Se aplicará un cuestionario, con escala de Likert y se medirá los conocimientos mediante las respuestas de las personas a través de las 16 preguntas.

Dimensiones:

Gestión de ingreso

Gestión de liquidez

Gestión de pago

Para su medición se recurrió una escala de medición Ordinal, de tipo Likert con opciones de respuesta múltiples:

Nunca → 1

Casi nunca → 2

A veces → 3

Casi siempre → 4

Siempre → 5

3.3. Población, muestra y muestreo

En cuanto a la población, Damián, Andrade y Torres (2018). Precisaron que la población es aquel grupo de personas, que conforman el total de estudio y se caracterizan por reunir características similares.

La población con la que estuvo conformada la investigación, fueron los profesionales que laboran en la Oficina de Tesorería de la Administración Central, siendo un total de 45.

En cuanto a la muestra, para este trabajo se consideró el mismo número de la población (45 profesionales que trabajan en la Oficina de Tesorería), por ser una cantidad pequeña para aplicar el instrumento. En ese sentido, se empleó el censo.

Alan y Cortez (2017), precisaron al respecto, que el censo es una técnica en donde se toma al total de la población, empleando comúnmente cuando se requiere conocer la opinión del total del colectivo, o cuando la cantidad de los conformantes es accesible y pequeña.

Criterios de inclusión: Para la presente investigación se consideraron criterios de inclusión en la elección de la población como:

- a) Que sean profesionales que laboren en la oficina de Tesorería de la Administración Central del MINSA.,
- b) Que tengan una antigüedad laboral de un mes como mínimo y
- c) Que se encuentren laborando de manera presencial o remota.

Criterios de exclusión: De igual manera, se consideraron como criterios de exclusión:

- a) Personal que se encuentre con licencia laboral;

- b) Los profesionales que en el momento de la evaluación no se encuentren en condiciones de participar, por motivos de salud u otros problemas de cualquier índole;
- c) Los profesionales que expresen su negativa a colaborar contestando los cuestionarios.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: encuesta

Alan y Cortez (2017), precisaron en referencia a la encuesta, que es una técnica que permite recabar datos sistemáticamente de una muestra determinada.

La técnica que se aplicó para la recolección de los datos fue la encuesta el cual nos permitirá recolectar la información necesaria para la investigación.

Instrumento: cuestionario

Alan y Cortez (2017), precisaron en referencia a los instrumentos que son elaborados, con la finalidad de recabar datos, siendo el cuestionario de preguntas el instrumento que se emplea cuando se aplica una encuesta.

En cuanto al instrumento que se aplicó fue el cuestionario, mediante preguntas que se formularon para la recolección de información respecto al gobierno electrónico y gestión de tesorería en la Administración Central del MINSA, Lima año 2020.

Validez:

Un instrumento es válido cuando sirve para el propósito para el cual fue construido. Por lo cual, se tomó en cuenta para nuestros ítems, con la finalidad de tener una validez adecuada para nuestros estudios que se realizaron. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014)

En la presente pesquisa el proceso de validación de los instrumentos se efectuó mediante el juicio de expertos, los cuales, fueron proporcionados por la escuela de posgrado de la casa de estudio, siendo ellos, a quienes se les envió la solicitud de validación en función a su especialidad, respondiendo con el visto de aplicabilidad de los mismo. Estas constancias se encuentran adjuntadas en parte de anexos.

Confiabilidad:

Como afirma Briones (1989), se refiere a considerar el nivel de confianza o seguridad del resultado y su aceptación de los datos obtenidos por un investigador, considerado a través de los procedimientos utilizados para efectuar su estudio.

La fiabilidad del instrumento se cumplió mediante el análisis de consistencia interna (alfa de Cronbach), a nivel de variables (gobierno electrónico y gestión de Tesorería), dando como resultado que ambos instrumentos presentan una alta fiabilidad.

3.5 Procedimientos

La presente pesquisa tuvo como procedimiento lo siguiente: luego de haber aplicado los instrumentos a la población determinada, con el fin de conocer la relación entre las variables, centrando su atención en la mirada de las competencias digitales para una adecuada atención a la comunidad. Se procedió a trasladar la información recabada a un base de datos, en donde se efectuó la suma de totales, y la medición de rangos para darle tratamiento estadístico, con la finalidad de obtener resultados que permitan comprender la importancia de aplicar un gobierno electrónico para mejorar los procesos en beneficio de la institución y la comunidad.

3.6. Método de análisis de datos

Se empleó el software SPSS v25, el cual nos ayudó a obtener la información de los cuestionarios formulados, para posteriormente interpretarlos de acuerdo a los resultados de la estadística descriptiva e inferencial.

Estadística descriptiva

Sánchez, Reyes y Mejía (2018), precisaron que este tipo de estadística se encuentra compuesta por las tablas de frecuencia, de donde se realiza un análisis organizado en relación a las variables y dimensiones.

En cuanto a la estadística descriptiva, se efectuó un análisis en función a las variables y sus dimensiones, mostrando de forma general, las características recabadas de cada una de ellas, plasmadas mediante tablas de frecuencias y porcentajes, así como mediante gráficos estadísticos, los cuales fueron interpretados para conocer la realidad de la población en estudio.

Estadística inferencial

Es un tipo de estadística mediante el cual se analizan las hipótesis, generalizando los resultados obtenidos de la muestra, mediante la comprobación de las hipótesis. (Hernández et al., 2014, p. 299).

En cuanto a la estadística inferencial, se analizó la normalidad de la muestra a fin de conocer la procedencia de su distribución, de ello, se obtuvo como resultado que la muestra era no paramétrica, siendo esta prueba la que me indicó el estadístico a emplear para tratar las hipótesis y comprobarlas. En el caso de la presente pesquisa, se empleó la correlación de Spearman por ser la adecuada para muestras no paramétricas, tomando como guía el nivel de significación y el coeficiente de correlación.

3.7. Aspectos éticos

En el estudio se han considerado una serie de principios éticos que responden a la confidencialidad de los datos, al respeto de los derechos de autor, a la honestidad en la presentación de los resultados y la preocupación por cada una de las fases de la investigación, de tal manera que responda fielmente a la realidad investigada.

IV. RESULTADOS

Datos descriptivos

Tabla 1
Prevalencia de la variable 1. Gobierno electrónico

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	15	33,3%
Media	16	35,6%
Alta	14	31,1%

Fuente: Información adaptada de la muestra.

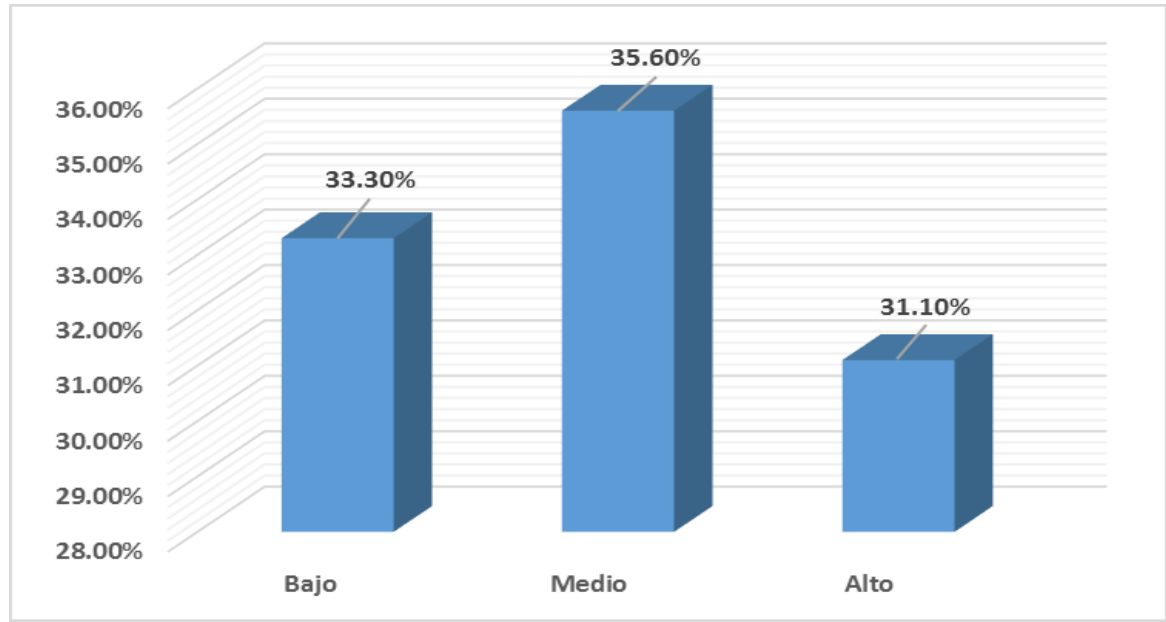


Figura 1. Prevalencia de la variable 1. Gobierno electrónico

A raíz del análisis descriptivo de los datos recolectados se encontró que el 35,6% del total de la muestra perciben un nivel medio de gobierno electrónico, siendo el nivel más frecuente en la muestra. Mientras que un 33,3% y un 31,1% contaron con un nivel bajo alto de gobierno electrónico respectivamente.

Tabla 2

Prevalencia de la variable 2. Gestión de tesorería

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	13	28,9%
Media	18	40,0%
Alta	14	31,1%

Fuente: Información adaptada de la muestra

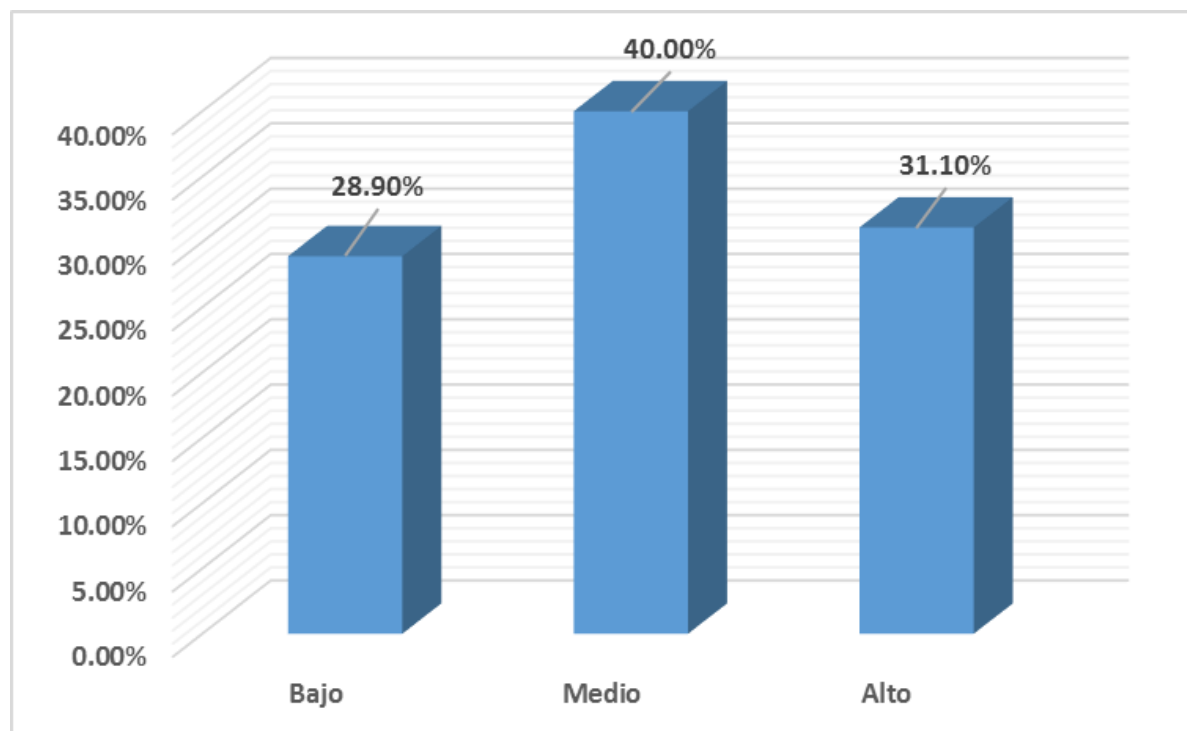


Figura 2. Prevalencia de la variable 2. Gestión de tesorería

Con respecto a la deficiencia percibida en la gestión de tesorería se encontró que el nivel más frecuente es el medio representando el 40,0% de la muestra, mientras que el nivel alto estuvo presente en el 31,1% del total de participantes, esto nos indica que los niveles de deficiencia percibida en su mayoría oscilan entre niveles altos y medios, representando el nivel bajo un 28,9% únicamente.

Tabla 3

Recuento de la coincidencia de los niveles de gobierno electrónico y deficiencia en la gestión de tesorería

			V2. Gestión de tesorería			Total
			Bajo	Medio	Alto	
V1. Gobierno electrónico	Bajo	Recuento	13	2	0	15
		% del total	28.9%	4.4%	0.0%	33%
	Medio	Recuento	0	15	1	16
		% del total	0.0%	33.3%	2.2%	36%
	Alto	Recuento	0	1	13	14
		% del total	0.0%	2.2%	28.9%	31%
	Total	Recuento	13	18	14	45
		% del total	28.9%	40.0%	31.1%	100.0%

Fuente: Información adaptada de la muestra

Respecto a las coincidencias entre los niveles de percepción sobre el gobierno electrónico y la gestión de tesorería, se encontró que cerca del 28.9% de los participantes consideró que el nivel es bajo en ambos aspectos, el 33.3% consideró que el nivel es medio, mientras que el 28.9% consideró que ambos se encuentran en un nivel bueno.

Tabla 4

Recuento de la coincidencia de los niveles de tecnologías de la información y comunicación y deficiencia en la gestión de tesorería

			V2. Gestión de tesorería			Total
			Bajo	Medio	Alto	
D1. Tecnologías de la información y comunicación	Bajo	Recuento	9	12	0	21
		% del total	20.0%	26.7%	0.0%	47%
	Medio	Recuento	3	0	0	3
		% del total	6.7%	0.0%	0.0%	7%
	Alto	Recuento	1	6	14	21
		% del total	2.2%	13.3%	31.1%	47%
	Total	Recuento	13	18	14	45
		% del total	28.9%	40.0%	31.1%	100.0%

Fuente: Información adaptada de la muestra

Respecto a las coincidencias entre los niveles de percepción sobre las tecnologías de la información y comunicación y la gestión de tesorería, se encontró que cerca del 20% de los participantes consideró que el nivel es bajo en ambos aspectos, el 6.7% consideró que el nivel es medio en cuanto a las tecnologías de la información y la comunicación, sin embargo, el nivel sigue siendo bajo para la gestión de tesorería, mientras que el 31.1% consideró que ambos se encuentran en un nivel alto.

Tabla 5

Recuento de la coincidencia de los niveles de enfoque usuario/ciudadano y deficiencia en la gestión de tesorería

			V2. Gestión de tesorería			Total
			Bajo	Medio	Alto	
D2. Enfoque usuario/ ciudadano	Bajo	Recuento	8	0	0	8
		% del total	17.8%	0.0%	0.0%	18%
	Medio	Recuento	4	7	0	11
		% del total	8.9%	15.6%	0.0%	24%
	Alto	Recuento	1	11	14	26
		% del total	2.2%	24.4%	31.1%	58%
	Total	Recuento	13	18	14	45
		% del total	28.9%	40.0%	31.1%	100.0%

Fuente: Información adaptada de la muestra

Respecto a las coincidencias entre los niveles de percepción enfoque usuario / ciudadano y la gestión de tesorería, se encontró que cerca del 17.8% de los participantes consideró que el nivel es bajo en ambos aspectos, el 15.6% consideró que el nivel es medio, mientras que el 31.1% consideró que ambos se encuentran en un nivel alto.

Tabla 6

Recuento de la coincidencia de los niveles de Enfoque interno/institucional y deficiencia en la gestión de tesorería

			V2. Gestión de tesorería			Total
			Bajo	Medio	Alto	
D3. Enfoque interno/ institucional	Bajo	Recuento	5	6	1	12
		% del total	11.1%	13.3%	2.2%	27%
	Medio	Recuento	8	12	13	33
		% del total	17.8%	26.7%	28.9%	73%
	Total	Recuento	13	18	14	45
		% del total	28.9%	40.0%	31.1%	100.0%

Fuente: Información adaptada de la muestra

Respecto a las coincidencias entre los niveles de percepción enfoque interno / institucional y la gestión de tesorería, se encontró que cerca del 11.1% de los participantes consideró que el nivel es bajo en ambos aspectos, el 26.7% consideró que el nivel es medio, mientras que el 28.9% consideró que ambos se encuentran en un nivel alto.

Normalidad

Tal como se observa en la tabla numero 7 la distribución de la muestra obtiene un puntaje según el estadístico de Kolmogorov-Smirnov igual a 0,004 y 0,002 para gobierno electrónico y gestión de tesorería respectivamente, lo que nos indica que se deben utilizar estadísticos no paramétricos para determinar la correlación de las variables.

Amat (2016) precisó que la normalidad es una distribución de probabilidad determinada, mediante la cual se determina los estadísticos a emplear.

Tabla 7

Distribución de la muestra

KS	Gobierno Electrónico	Deficiencia en la gestión de tesorería
Sig.	0,004	0,002

Fuente: Información adaptada de la muestra.

Hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre el gobierno electrónico y la Gestión de Tesorería en la Administración Central del MINSA, Lima año 2020.

H1: Existe relación significativa entre el gobierno electrónico y la Gestión de Tesorería en la Administración Central del MINSA, Lima año 2020

Regla de decisión

P-valor (sig.) <0.05 rechaza hipótesis nula, acepta hipótesis alterna

P-valor (sig.) >0.05 se acepta hipótesis nula, rechaza hipótesis alterna

Tabla 8

Correlaciones entre Gobierno electrónico y Gestión de Tesorería

			V1. Gobierno electrónico	V2. Gestión de Tesorería
Rho de Spearman	V1. Gobierno electrónico	Coefficiente de correlación	1,000	,921**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	V2. Gestión de Tesorería	Coefficiente de correlación	,921**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se observó un ($\rho = 0,921$; Sig. = 0,000) entre las variables gobierno electrónico y gestión de tesorería. Por tanto, dadas las evidencias se acepta que el gobierno electrónico se asocia de manera directa con la gestión de tesorería.

Prueba de hipótesis específico 1

Ho: No existe relación significativa entre el enfoque ciudadano/usuario y la Gestión de Tesorería en la Administración Central del MINSA, Lima año 2020.

H1: Existe relación significativa entre el enfoque ciudadano/usuario y la Gestión de Tesorería en la Administración Central del MINSA, Lima año 2020.

Tabla 9

Correlación específica 1

		Gestión de Tesorería	Tecnologías de la información y comunicación
Rho de Spearman	Gestión de Tesorería	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,660**
		N	,000
	Tecnologías de Información y Comunicación	Coeficiente de correlación	45
		Sig. (bilateral)	,660**
		N	45

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se observó un, ($\rho = 0,660$; Sig. = 0,000) entre la variable Gestión de Tesorería y la dimensión TIC. Por tanto, dadas las evidencias se acepta que la gestión de tesorería se asocia con las Tecnologías de Información y Comunicación.

Prueba de hipótesis específico 2

Ho: No existe relación significativa entre la Tecnología de la Información y Comunicación y la Gestión de Tesorería en la Administración Central del MINSA, Lima año 2020

H1: Existe relación significativa entre la Tecnología de la Información y Comunicación y la Gestión de Tesorería en la Administración Central del MINSA, Lima año 2020

Tabla 10

Correlación específica 2

			Gestión de Tesorería	Enfoque usuario/ ciudadano
Rho de Spearman	Gestión de Tesorería	Coeficiente de correlación	1,000	,727**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	Enfoque usuario/ ciudadano	Coeficiente de correlación	,727**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se observó un, ($\rho = 0,727$; Sig. = 0,000) entre la variable Gestión de Tesorería y el enfoque del usuario/ciudadano. Por tanto, dadas las evidencias se acepta que la gestión de tesorería se asocia con el enfoque del usuario/ciudadano.

Prueba de hipótesis específico 3

Ho: Existe relación significativa entre el enfoque interno e institucional y la Gestión de Tesorería en la Administración Central del MINSA, Lima año 2020.

H1: Existe relación significativa entre el enfoque interno e institucional y la Gestión de Tesorería en la Administración Central del MINSA, Lima año 2020

Tabla 11

Correlación específica 3

			Gestión de Tesorería	Enfoque interno /institucional
Rho de Spearman	Gestión de Tesorería	Coeficiente de correlación	1,000	,231
		Sig. (bilateral)	.	,023
	Enfoque interno/ institucional	N	45	45
		Coeficiente de correlación	,231	1,000
		Sig. (bilateral)	,023	.
		N	45	45

Se observó un ($\rho = 0,231$; Sig. = $0,023$) entre las variables gestión de tesorería y el enfoque interno/institucional. Del análisis de esta relación podemos señalar que existe una asociación baja en entre ellas que amerita de un análisis y una toma de decisiones rápida y segura. Por tanto, el enfoque interno/institucional si se asocia de manera significativa con la gestión de tesorería, pero en un nivel muy bajo.

V. DISCUSIÓN

Con respecto al objetivo propuesto, se determinó un ($\rho = 0,921$; Sig. = 0,000) entre las variables gobierno electrónico y gestión de tesorería. Por tanto, dadas las evidencias se acepta que el gobierno electrónico se asocia de manera directa con la gestión de tesorería. En este sentido, se concordó con Huancas (2020), quien precisó que existe una asociación del 85% a nivel del gobierno electrónico y la gestión administrativa financiera, siendo el coeficiente de determinación $r^2=0.737$. De igual manera, los resultados de este estudio se ven validado por Rodríguez (2018), quien precisó que El gobierno abierto ejerce una influencia significativa sobre la gestión de cobranza en la municipalidad seleccionada, siendo la prueba Tau-b de Kendall = 0.002, y el $r_s = 0.448$ (positiva moderada) siendo el p valor igual a ($P<0,05$). También se concordó con Serpa (2020), quien tuvo como conclusión que el 75% apreció el gobierno electrónico y los procesos administrativos, dentro del nivel bueno. Y en cuanto a la hipótesis, se comprobó que el gobierno electrónico influye en los procesos administrativos (sig. = 000, Chi-cuadrado = 31,462; gl = 2), esto se reafirmó en el R2 evidenciándose un 36.1% de influencia. Lo mismo se mostró en la planificación, (sig. = 000, Chi-cuadrado = 35,122; gl = 2), sustentándose la influencia sobre los procesos de administración en un 36.9%. La organización no es ajena a esto, sig. = 000, Chi-cuadrado = 39,768; gl = 2), sustentándose la influencia sobre los procesos de administración en un 41.5%. La dirección (sig. = 000, Chi-cuadrado = 37,965; gl = 2), y el control también demostraron influir sobre los procesos administrativos en un 30.4% y un 42.2%, Morales (2018), también comprobó que la aplicación de la tecnología ejerce un impacto significativo en la optimización de los trámites administrativos ($p = 000$).

Con respecto al primer específico propuesto, se determinó un ($\rho = 0,660$; Sig. = 0,000) entre la variable Gestión de Tesorería y la dimensión TIC. Por tanto, dadas las evidencias se acepta que la gestión de tesorería se asocia con las Tecnologías de Información y Comunicación. En la misma dirección Atoche (2019), encontró que las TIC'S ejercen una influencia positiva del 74% sobre el área de Finanza, también manifestó que el empleo y aplicación de las herramientas informáticas, comprobándose que estas influyen en un 79% sobre el área

financiera. Las redes de interconexión también demostraron influir sobre el área financiera en un 66%. Y finalmente, en cuanto a la gestión electrónica, se pudo precisar que estas también influyen en un 78% en el área financiera de la entidad. Dentro de los resultados vinculados con la relación señalada por Atoche, se tuvo en la misma dirección a Serpa (2020) quien encontró la existencia de una asociación positiva del gobierno electrónico que viene aplicándose sobre los procesos administrativos del Centro de Salud seleccionado. Además, Panchana (2019), encontró que las Tics permiten reducir costos, ahorrar tiempo en las diferentes actividades que realizan, es decir, que agilitan los procesos de cobros y pagos tanto para los clientes como proveedores, además incursionar en nuevos nichos de mercados relacionados con el internet y llevar a cabo registros contables y financieros.

Tomando en consideración el segundo específico, se observó un, ($\rho = 0,727$; Sig. = 0,000) entre la variable Gestión de Tesorería y el enfoque del usuario/ciudadano. Por tanto, dadas las evidencias se acepta que la gestión de tesorería se asocia con el enfoque del usuario/ciudadano. Concordando en la misma dirección con Luzuriaga y Arellano (2018), quienes comprobaron que la gestión desarrollada en este apartado cumple en un nivel moderado (67.10%) con las expectativas de la institución en cuando al servicio que debe ofrecer al ser su responsabilidad, sin embargo deben aplicarse correctivos a fin de eliminar problemas como la falta de materiales para atender a los usuarios (10%), errores en la emisión de comprobantes de ingreso por errores de digitación o asignación de códigos (0.45%), depósito oportuno de valores recaudados con la debida seguridad dentro del Departamento y durante su traslado, mantener actualizado el archivo de documentos generados. En esta misma dirección, en relación a los usuarios Aguilera (2019), demostró que la comunicación es un componente esencial para el desarrollo de e-gobierno y en la difusión de los servicios públicos como eje de las políticas públicas destinadas a los ciudadanos. La calidad de la plataforma web según el experto 1 tuvo una puntuación de 95 en la apariencia, 76.67 en la navegabilidad y el 93.33 en la usabilidad, siendo el 73.75% quienes consideraron que mediante la web la calidad de la información es la adecuada, el 47.59% precisó que la calidad de interacción es aceptable y el 60.98% consideró

que la calidad del medio digital resulta eficiente. Barragán (2019), también demostró que las facilidades de uso de una web, inciden positivamente en la actitud de los ciudadanos ($t=143.846 > 3.0902$), así mismo se comprobó que si la actitud del ciudadano mejora, el impacto sobre la gestión será significativo ($233.924 \geq 3.0902$).

Con respecto al tercer específico propuesto, se determinó un ($\rho = 0,231$; Sig. = 0,023) entre las variables gestión de tesorería y el enfoque interno/institucional. Del análisis de esta relación podemos señalar que existe una asociación baja entre ellas que amerita de un análisis y una toma de decisiones rápida y segura. Por tanto, el enfoque interno/institucional si se asocia de manera proporcional con la gestión de tesorería. De lo encontrado, se coincidió con Panchana (2019), comprobó que las Tics permiten reducir costos, ahorrar tiempo en las diferentes actividades que realizan, es decir, que agilitan los procesos de cobros y pagos tanto para los clientes como proveedores, además incursionar en nuevos nichos de mercados relacionados con el internet y llevar a cabo registros contables y financieros. Esto fue a consecuencia de que se obtuvo un $p = 0.000$ y un chi-cuadrado de 31,245, corroborándose que las Tics inciden en el desempeño de las microempresas.

VI. CONCLUSIONES

- Primera: Respecto al objetivo, se determinó que, existe relación entre el gobierno electrónico y la gestión de tesorería de la administración Central del MINSA, Lima año 2020. A través de la prueba de correlación de Spearman: con un p-valor 0,000. Existe una relación directa, que indica a mayor uso de un gobierno electrónico habrá mayor eficiencia en la gestión de tesorería.
- Segunda: De acuerdo con el primer específico se determinó que, existe relación entre el gobierno electrónico y la gestión de ingresos de la administración Central del MINSA, Lima año 2020. A través de la prueba de correlación de Spearman: con un p-valor 0,000. Existe una relación directa, que indica a mayor uso de un gobierno electrónico habrá mayor eficiencia en la gestión de ingresos.
- Tercera: En función al segundo específico se determinó que, existe relación entre el gobierno electrónico y la gestión de liquidez de la administración Central del MINSA, Lima año 2020. A través de la prueba de correlación de Spearman: con un p-valor 0,000. Existe una relación directa, que indica a mayor uso de un gobierno electrónico habrá mayor eficiencia en la gestión de liquidez.
- Cuarta: Finalmente, respecto al tercer específico se comprobó que, existe relación entre el gobierno electrónico y la gestión de pagos de la administración Central del MINSA, Lima año 2020. A través de la prueba de correlación de Spearman: con un p-valor 0,023. Existe una relación directa, que indica a mayor uso de un gobierno electrónico habrá mayor eficiencia en la gestión de pagos.

VII. RECOMENDACIONES

A razón que los profesionales de la Administración Central de MINSA tienen conocimiento de que existe una correlación positiva entre el gobierno electrónico y gestión de tesorería, se recomienda lo siguiente:

- Primera: Es recomendable que la tesorería de la administración central del MINSA, implemente un adecuado uso de un gobierno electrónico que favorezca sus procedimientos administrativos, en bien de la gestión. En este sentido, se recomienda a la Dirección General de Tecnología de Información, que implemente un sistema que automatice las operaciones de esta área, de tal manera que todos los involucrados en el proceso de tesorería, tengan acceso en ingresar documentación a fin de lograr la eficiencia y eficacia en el trabajo.
- Segunda: Es recomendable que la tesorería de la administración central del MINSA, elaboren un diagnóstico de sus procedimientos manuales con la participación de los funcionarios y servidores con la finalidad mejorar sus procedimientos con el uso de tecnología que sistematice la información.
- Tercera: Es recomendable que la tesorería de la administración central del MINSA, realicen periódicamente un análisis de los registros de información de los fondos captados con el fin de mejorar el control de los movimientos internos de las cuentas mediante el uso de tecnología para determinar la liquidez de los ingresos que se reportan al MEF mediante transferencias.
- Cuarta: Es recomendable que la tesorería de la administración central del MINSA, analice sus procesos internos con la finalidad de mejorar y obtener mejoras en su rendimiento, acortando brechas de acceso a información entre los funcionarios y servidores mediante el uso de la tecnología.

REFERENCIAS

- Aguilera Izaguirre, Gustavo (2008). El gobierno electrónico en México. Ciencia UAT, Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4419/441942913008>
- Aguilera, D. (2019). "Calidad de la comunicación digital de los servicios públicos prestados por el estado municipal en Neuquén Capital. (Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Comahue). Repositorio Institucional <http://rdi.uncoma.edu.ar/handle/123456789/15798>
- Amat, J. (2016). Análisis de normalidad: gráficos y contrastes de hipótesis. Recuperado de: https://www.cienciadedatos.net/documentos/8_analisis_normalidad
- Araya Dujisín, Rodrigo (2004). Tres perspectivas para observar el gobierno electrónico". En América Latina Puntogob. Casos y tendencias en gobierno electrónico, Araya, Rodrigo y Porrúa, Miguel (ED). Disponible en: <http://hasp.axesnet.com/contenido/documentos/Am%E9rica%20Latina%20Puntogob%20final.pdf>
- Arobes, S. & Harmut, P. (2015) Manual para mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública. Recuperado de: <https://Sgp.Pcm.Gob.Pe/Wp-Content/Uploads/2016/10/Manual-Atencion-Ciudadana.Pdf>
- Atoche, R. (2019), "Influencia de los tics en el área de Finanzas de la empresa Polysistemas Corpsac. (Tesis de Maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal). Repositorio Institucional: <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/3267>
- Baechle, R. y Earle, W. (2007). Principios de entrenamiento de la fuerza y el acondicionamiento físico. 2da. Edición. Madrid, España: Médica panamericana, pp. 277-278.

- Banco Mundial (2012) Information and Communication Technologies: Results Profile. Recuperado de: <https://www.worldbank.org/en/results/2013/04/13/ict-results-profile>
- Barragán, Xavier (2019). "Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana en la gestión pública local del Ecuador". (Tesis de Doctorado, Universidad Andina Simón Bolívar). Repositorio Digital <http://hdl.handle.net/10644/7416>.
- Belloso, Nora, & Perozo Bracho, Migdalia (2009). Asimilación de tecnología de información y comunicación en las alcaldías de Venezuela. Revista de Ciencias Sociales. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=280/28011674010>
- Bieito, M. (2016). Planificación estratégica del gobierno electrónico departamental en Uruguay (Tesis Doctoral). Universidad Oberta de Catalunya. Catalunya, Uruguay. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10609/47401>
- Billin (2020) Programa de facturación. Recuperado de: <https://www.billin.net/glosario/definicion-fondos-publicos/>
- Bourke, D. J., Kirby, A., & Doran, J. (2016). Survey & Questionnaire Design: Collecting Primary Data to Answer Research Questions. NuBooks.
- Briones, G. (1989). Métodos y técnicas avanzadas de investigación aplicadas a la educación ya las ciencias sociales. PIIÉ.
- Bustillo, V. (2005). Las TIC como herramienta de participación e inclusión social para jóvenes en situación de riesgo, Miscelánea. Vol. 6 Núm. 1 Recuperado de: <https://doi.org/10.14201/eks.14462>
- Castello, E. (2016). Impacto del Revenue Management en los Sistemas de Control de Gestión. Revista de la Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y

Reflexión, Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=909/90943602007>

Católico, D., Segura, Suárez, S., Velandia, J. (2016). El gobierno electrónico en las administraciones tributarias de América Latina. Revista Logos, Ciencia & Tecnología. Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=5177/517754054007>

D.S. N° 004 - 2013 – PCM. Aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. Recuperado de:
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/357174/DS-004-2013-PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf>

DL N° 1441 (2018) Sistema Nacional de Tesorería. Recuperado de:
<https://www.MEF.gob.pe/es/normatividad-sp-7603/por-instrumento/decretos-legislativos/18177-dl-1441/file>.

Dinsdale, G.; Chhabra, S.; y Rath, J. (2005). “Guía práctica para el gobierno electrónico: cuestiones, impactos y percepciones”. Centro Canadiense de Gestión, para el Diálogo Regional de Política del Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Disponible en: <http://www.eamericas.org/archivos/CCMD1-02esp.pdf>

Directiva de Tesorería N° 001 (2007), Disposiciones y procedimientos generales de Tesorería. Recuperado de:
https://www.MEF.gob.pe/contenidos/siafgl/normas/se2007012700_dtesoreria_2007.pdf

Hernández, R., Fernández, C, y Baptista, P. (2014) Metodología de la investigación. Recuperado de: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

- Huancas, J. (2020), Gobierno electrónico y la gestión administrativa financiera en el Gobierno Regional de San Martín, 2020. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo). Repositorio Institucional: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49958>
- Kaufmann, J.; Sanginés, M.; y García, M. (2015). Construyendo gobiernos efectivos Logros y retos de la gestión pública para resultados en América Latina y el Caribe. Banco interamericano de desarrollo. Recuperado de: <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Construyendo-gobiernos-efectivos-Logros-y-retos-de-la-gesti%C3%B3n-p%C3%BAblica-para-resultados-en-Am%C3%A9rica-Latina-y-el-Caribe.pdf>
- León, V. y Pacheco, M. (2014). Evolutionary development of ict in education and knowledge society in Venezuela. 28 (10) 7-27. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/782/78230410003.pdf>
- Ley N° 28693 (2006) Ley General Del Sistema Nacional de Tesorería. Recuperado de: <https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/28693.pdf>
- Luzuriaga, M.; y Arellano, O. (2018) Evaluación a la recaudación del departamento de tesorería de la Universidad Nacional de Chimborazo, campus la Dolorosa, período 2016, para determinar eficiencia, eficacia y efectividad. Repositorio Institucional <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/4725>
- Maldonado, X., y Centeno, G. (2009). Revenue management, operations research and artificial intelligence: tools application as support to decision makers in parking industry. Visión Gerencial. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4655/465545880002>
- Manríquez, J. (2019), El uso de TIC en la comunicación con la ciudadanía: diagnóstico de portales web de gobiernos locales en México, (Tesis de Maestría, Universidad Complutense - Madrid) Recuperado <https://eprints.ucm.es/50692/>

- Marco, D. J., y Capanegra, H. (2005). El Gobierno Electrónico. Documentos Y Aportes En Administración Pública Y Gestión Estatal, 1(5), 91-120. <https://doi.org/10.14409/da.v1i5.1191>
- Massal, J y German, C. (2010). Gobierno electrónico. ¿estado, ciudadanía y democracia en internet? Universidad Nacional de Colombia. Revista de Análisis Política Vol. 23 (68), pp. 3-25. Bogotá, Colombia. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-47052010000100001
- Morales, M. (2018), Aplicación de la tecnología en la Optimización de los trámites administrativos en la UJCM de la filial Ilo 2018, (Tesis de Licenciatura, Universidad José Carlos Mariátegui). Repositorio Institucional: <http://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/ujcm/491>
- Olsina, X. (2009) Gestión de Tesorería, optimizando los flujos monetarios. Profit
Recuperado de:
https://books.google.com.pe/books?id=YDc_DT6pRnYC&printsec=frontcover&dq=GESTI%C3%93N+DE+TESORER%C3%8DA&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiUhl6DrZLuAhU_IbkGHT3vCvgQ6AEwAHoECAIQAg#v=onepage&q=GESTI%C3%93N%20DE%20TESORER%C3%8DA&f=false
- Panchana, J. (2019). Las Tics y su incidencia en el desempeño de las microempresas de venta al detalle del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2017, (Tesis de pregrado, Universidad Estatal Península De Santa Elena).
Repositorio Institucional
<http://repositorio.upse.edu.ec:8080/jspui/handle/46000/4664>
- Pattanayak, S. & Fainboim, I. (2011), La cuenta Única de Tesoro: Una herramienta esencial para la gestión de tesorería del gobierno. Recuperado de:
<https://books.google.com.pe/books?id=-YzyAAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=GESTI%C3%93N+DE+TESORER%C3%8DA+p%C3%BAblica&hl=es->

419&sa=X&ved=2ahUKEwiDzOfZwZLuAhUHILkGHWxzCH4Q6AEwBnoECA
gQAg#v=onepage&q=GESTI%C3%93N%20DE%20TESORER%C3%8DA%
20p%C3%BAblica&f=false

PROMOVE CONSULTORIA E FORMACIÓN SLNE (2012), Conceptos básicos de
tesorería. C.E.E.I GALICIA, S.A. Recuperado de:
cpx_conceptosbasicostesoreria_cas.pdf (aragonemprendedor.com)

Resolución Viceministerial N° 013 (2006), Glosario de Terminología Básica de la
Administración Financiera Gubernamental. Recuperado de:
[https://www.MEF.gob.pe/es/normatividad-sp-9867/por-tema/normativa-
basica-presupuestaria/7344-rvm-n-013-2006-ef-11-01/file](https://www.MEF.gob.pe/es/normatividad-sp-9867/por-tema/normativa-basica-presupuestaria/7344-rvm-n-013-2006-ef-11-01/file)

Rodríguez, A. (2018), Gobierno abierto y su influencia en la gestión de cobranza de
la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017. (Tesis de Maestría, Universidad
Cesar Vallejo). Repositorio Institucional:
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/11814>

Serpa, W. (2020), Gobierno electrónico en los procesos administrativos del Centro
de Salud El Progreso de Carabayllo, 2019. (Tesis de Maestría, Universidad
Cesar Vallejo). Recuperado de:
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44530/Serpa_R
WA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44530/Serpa_RWA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Tamayo, M. (2002). El proceso de la investigación científica. Noriega Editores.
Cuarta edición. Recuperado de:
<https://mail.google.com/mail/u/0/?tab=rm&ogbl#inbox?projector=1>

Vallejo, G., Arnau, J., Bono, R., Cuesta, M., Fernández, P. y Herrero, J. (2002).
Análisis de diseños transversales de series temporales cortas mediante
procedimientos paramétricos y no paramétricos. Metodología de las Ciencias
del Comportamiento, 4, 301-323.

- Vallejo, M. (2002). El diseño de investigación: una breve revisión metodológica. Archivos de cardiología de México, 72(1), 08-12. Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-99402002000100002&lng=es&tlng=es
- Vargas Díaz, César Daniel (2011). El Gobierno Electrónico o e-Gobierno. Vol. 11. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7580327>
- Vargas, C. (2017). Ensayo sobre la integración de las TIC en los procesos formativos. Cursls construcción de actividades de aprendizaje integrado TIC del servicio Nacional de Aprendizaje – SENA. Colombia. Disponible en: <https://es.calameo.com/read/0052711505e482082bddf>
- Pérez, R.; Galán, A.; y Quintanal, J. (2012). Métodos y diseños de investigación en educación. Universidad Nacional de Educación a Distancia, Madrid. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=FgUrlgmEj4C&pg=PA133&dq=dise%C3%B1o+no+experimental&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi-uLGfmqTuAhXbDbkGHbYBDkMQ6AEwBnoECAYQAg#v=onepage&q=dise%C3%B1o%20no%20experimental&f=false>
- Toro, I.; y Parra, R. (2006). Método y conocimiento: metodología de la investigación: investigación cualitativa/investigación cuantitativa. Universidad Eafit. recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=4Y-kHGjEjy0C&dq=dise%C3%B1o+no+experimental&source=gbs_navlinks_s
- Szklo, M. y Nieto, J. (2003). Epidemiología intermedia: conceptos y aplicaciones. Editorial Díaz de Santos. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=TOzWhiCipMC&pg=PA33&dq=ESTUDIO+TRANSVERSAL&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj7XInKTuAhVVlrkGHQWZB9sQ6AEwA3oECAMQAg#v=onepage&q=ESTUDIO%20TRANSVERSAL&f=false>

Cabrero, J.; y Richart, M. (28 de octubre de 2020). Apuntes: metodología de la investigación I. Recuperado de: http://www.aniorte-nic.net/apunt_metod_investigac4_4.htm

Damián, E., Andrade, D. y Torres, J. (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Ecuador.

Alan, D. y Cortez, L. (2017). Procesos y fundamentos de la investigación científica. Editorial UTMACH. Ecuador.

ANEXOS

Anexo1. Matriz de consistencia

Título: El gobierno electrónico se relaciona con la gestión de tesorería en la administración central del MINSA, Lima 2020

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables e indicadores			
<p>Problema General</p> <p>¿Qué relación existe entre el gobierno electrónico y la Gestión de Tesorería en la Administración Central del MINSA, Lima año 2020?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>¿Qué relación existe entre Tecnología de la Información y Comunicación y la Gestión de Tesorería en la Administración Central del MINSA, Lima año 2020?</p> <p>¿Qué relación existe entre enfoque ciudadano/usuario y la Gestión de Tesorería en la Administración Central del MINSA, Lima año 2020?</p> <p>¿Qué relación existe entre enfoque Interno e institucional y la Gestión de Tesorería en la Administración Central del MINSA, Lima año 2020?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Establecer la relación que existe entre el gobierno electrónico y la Gestión de Tesorería en la Administración Central del MINSA, Lima año 2020.</p> <p>Objetivo Específicos</p> <p>Identificar la relación que existe entre la Tecnología de la Información y Comunicación y la Gestión de Tesorería en la Administración Central del MINSA, Lima año 2020.</p> <p>Identificar la relación que existe entre el enfoque ciudadano/usuario y la Gestión de Tesorería en la Administración Central del MINSA, Lima año 2020.</p> <p>Identificar la relación que existe entre el enfoque interno e institucional y la Gestión de Tesorería en la Administración Central del MINSA, Lima año 2020.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe relación significativa entre el gobierno electrónico y la Gestión de Tesorería en la Administración Central del MINSA, Lima año 2020.</p> <p>Hipótesis Específicos</p> <p>Existe relación significativa entre la Tecnología de la Información y Comunicación y la Gestión de Tesorería en la Administración Central del MINSA, Lima año 2020.</p> <p>Existe relación significativa entre el enfoque ciudadano/usuario y la Gestión de Tesorería en la Administración Central del MINSA, Lima año 2020.</p> <p>Existe relación significativa entre el enfoque interno e institucional y la Gestión de Tesorería en la Administración Central del MINSA, Lima año 2020.</p>	Variable 1: Gobierno electrónico			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
			Tecnologías de la Información y Comunicación	Herramientas de información Proceso de innovación	1-6	Escala de Likert Nunca 1 Casi nunca 2 A veces 3 Casi siempre 4 Siempre 5
			Enfoque ciudadano/usuario	Entrega de servicios Trámites de servicios	7-12	
			Enfoque interno e institucional	Gestión por procesos Interacción interoperabilidad	13-16	
			Variable 2: Gestión de tesorería			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
			Gestión de ingreso	Determinación de los ingresos Recaudación de los ingresos	1-6	Escala de Likert Nunca 1 Casi nunca 2 A veces 3 Casi siempre 4 Siempre 5
				Gestión de liquidez	Disponibilidad de fondos Cuenta Única de Tesoro	
			Gestión de pago	Girado Pagado	13-16	
Tipo y diseño de investigación		Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadísticas a utilizar	
Tipo: Básico Nivel: Correlacional Estudio: Observacional. Diseño: No experimental - Transversal		Población: 45 Trabajadores Muestra: censal	Técnica: Encuesta Instrumento: cuestionario		Estadística descriptiva Estadística inferencial	

Anexo 2. Carta de presentación

Señor: Dr. Candia Menor Marco Antonio

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela de psicología la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2016, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Psicología.


El título del proyecto de investigación es: ***“Gobierno electrónico y Gestión de Tesorería en la Administración Central del MINSA, Lima año 2020”*** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de Gestión Pública y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Rosa Sabrina Guillen Rengifo
D.N.I: 80549673

Señor: Mag. Romell Walter Poma Vivar

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela de psicología la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2016, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Psicología.

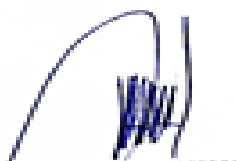
El título del proyecto de investigación es: ***“Gobierno electrónico y Gestión de Tesorería en la Administración Central del MINSA, Lima año 2020”*** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de Gestión Pública y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Rosa Sabrina Guillen Rengifo

D.N.I: 80549673

Anexo 3. Validación del instrumento

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable gobierno electrónico

Nº	VARIABLE / GOBIERNO ELECTRÓNICO	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	DIMENSIÓN 1: TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN													
1	Las herramientas de información sirven de apoyo en el procesamiento de datos de información				X				X				X	
2	Contar con herramientas de información ayudarían a generar una base de datos de información del ciudadano/usuario				X				X				X	
3	La implementación de herramientas de información facilitaría la información para la toma de decisiones				X				X				X	
4	La aplicación de tecnologías de la información en la Gestión de Tesorería innovaría sus procedimientos				X				X				X	
5	De implementarse los procedimientos sistematizados ayudaría a compartir información entre los trabajadores				X				X				X	
6	De contar con un gobierno electrónico se cambiaría la imagen de una gestión tradicional a una gestión moderna y transparente				X				X				X	

	DIMENSIÓN 2: ENFOQUE CIUDADANO/USUARIO													Sugerencias
7	Los servicios que son implementados mediante el uso de tecnología serían más eficiente hacia el ciudadano				X				X				X	
8	La atención de caja mediante uso de herramientas tecnológicas reduciría los tiempos en la entrega de servicio				X				X				X	
9	Capacitar al personal en el uso de herramientas tecnológicas apoyaría a brindar un mejor servicio a los usuarios				X				X				X	
10	Una manera de simplificar los trámites de servicios sería aperturando canales virtuales de atención al ciudadano				X				X				X	
11	De realizar el cobro por medios electrónicos se brindaría mayor seguridad al ciudadano, así como a la entidad				X				X				X	
12	El uso de tecnología permite evaluar los procesos y procedimientos en la gestión de Tesorería				X				X				X	
	DIMENSION 3: ENFOQUE INTERNO /INSTITUCIONAL													Sugerencias
13	Con el uso de tecnología se logra optimizar la gestión por proceso				X				X				X	
14	La tecnología de la información evitaría la duplicidad de los registros				X				X				X	

15	EL uso de tecnología permite alimentar información para generar una base de datos				X				X				X	
16	Si hubiese un sistema que se encuentre articulado entre áreas de trabajo simplificaría el trabajo de la gestión de tesorería				X				X				X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Candia Menor Marco Antonio DNI: 10050551

Especialidad del validador: Asesor Teórico - Metodológico

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

30 de diciembre de 2020



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable gestión de tesorería

Nº	VARIABLE/ GESTIÓN DE TESORERÍA	Pertinencia¹				Relevancia²				Claridad³				Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: GESTIÓN DE INGRESOS													Sugerencias
01	El procedimiento de caja se realiza de manera manual originando demora en su registro de los ingresos determinados				X				X				X	
02	Registrar la información de los ingresos determinado de manera manual origina errores involuntarios generando gastos a la institución				X				X				X	
03	La forma tradicional de registrar la información de ingresos dificulta llevar un mejor registro de información que sirva como base de datos				X				X				X	
04	El servicio de recaudación de ingresos es deficiente por existir una única ventanilla de atención				X				X				X	
05	Debería existir un registro que permita el control de los recibos de ingresos recaudados que se elaboran para su posterior registro al SIAF				X				X				X	
06	De existir un registro de las operaciones recaudadas en el día permitiría mejorar la elaboración de los recibos de ingreso, así como la información de su contenido				X				X				X	

	DIMENSIÓN 1: GESTIÓN DE LIQUIDEZ																	Sugerencias
07	Las transferencias de fondos a la cut se realizan quincenalmente por falta de información				X				X								X	
08	Debería existir un registro operaciones no revertidas al tesoro para determinar la disponibilidad de los fondos				X				X								X	
09	Se cuenta con registros de los ingresos depositados por error a la cuenta recaudadora para su regularización				X				X								X	
10	Si existiera información actualizada en los sistemas de administración ayudaría a realizar un mejor análisis de los montos que deben ser trasladadas a la cuenta única de tesoro				X				X								X	
11	De existir un registro de operaciones pendientes por devolver a los interesados mediante solicitud ayudaría a determinar el saldo que debe ser transferido a la cut				X				X								X	
12	Dificulta cumplir con los plazos de transferencia de fondos a la cut de acuerdos a las disposiciones del MEF				X				X								X	
	DIMENSIÓN 3: GESTIÓN DE PAGOS																	Sugerencias
13	Si existiera un registro de información de documentos girados permitiría realizar un seguimiento de documento pendientes de giro				X				X								X	

14	Si la información de los expedientes girados se encontraría articulada permitiría el acceso a los responsables de giros para un mejor control de sus registros				X				X				X	
15	De existir un registro de expedientes girados con cheque se evitaría que se vuelva a girar encontrarse vencido				X				X				X	
16	De encontrarse articulada la información de los pagos se evitaría la duplicidad de registrar la información en sus diferentes controles				X				X				X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Candia Menor Marco Antonio

DNI: 10050551

Especialidad del validador: Asesor Teórico - Metodológico

30 de diciembre de 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable gobierno electrónico

Nº	VARIABLE / GOBIERNO ELECTRÓNICO	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
1	Las herramientas de información sirven de apoyo en el procesamiento de datos de información				X				X				X	
2	Contar con herramientas de información ayudarían a generar una base de datos de información del ciudadano/usuario				X				X				X	
3	La implementación de herramientas de información facilitaría la información para la toma de decisiones				X				X				X	
4	La aplicación de tecnologías de la información en la Gestión de Tesorería innovaría sus procedimientos				X				X				X	
5	De implementarse los procedimientos sistematizados ayudaría a compartir información entre los trabajadores				X				X				X	
6	De contar con un gobierno electrónico se cambiaría la imagen de una gestión tradicional a una gestión moderna y transparente				X				X				X	

	DIMENSIÓN 2: ENFOQUE CIUDADANO/USUARIO													Sugerencias
7	Los servicios que son implementados mediante el uso de tecnología serían más eficiente hacia el ciudadano				X				X				X	
8	La atención de caja mediante uso de herramientas tecnológicas reduciría los tiempos en la entrega de servicio				X				X				X	
9	Capacitar al personal en el uso de herramientas tecnológicas apoyaría a brindar un mejor servicio a los usuarios				X				X				X	
10	Una manera de simplificar los trámites de servicios sería aperturando canales virtuales de atención al ciudadano				X				X				X	
11	De realizar el cobro por medios electrónicos se brindaría mayor seguridad al ciudadano, así como a la entidad				X				X				X	
12	El uso de tecnología permite evaluar los procesos y procedimientos en la gestión de Tesorería				X				X				X	
	DIMENSION 3: ENFOQUE INTERNO /INSTITUCIONAL													Sugerencias
13	Con el uso de tecnología se logra optimizar la gestión por proceso				X				X				X	
14	La tecnología de la información evitaría la duplicidad de los registros				X				X				X	

15	EL uso de tecnología permite alimentar información para generar una base de datos				X				X				X	
16	Si hubiese un sistema que se encuentre articulado entre áreas de trabajo simplificaría el trabajo de la gestión de tesorería				X				X				X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mag. Romell Walter Poma Vivar

DNI: 40447994

Especialidad: Economista, consultor en gestión pública

30 de diciembre de 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable gestión de tesorería

Nº	VARIABLE/ GESTIÓN DE TESORERÍA	Pertinencia¹				Relevancia²				Claridad³				Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: GESTIÓN DE INGRESOS													Sugerencias
01	El procedimiento de caja se realiza de manera manual originando demora en su registro de los ingresos determinados				X				X				X	
02	Registrar la información de los ingresos determinado de manera manual origina errores involuntarios generando gastos a la institución				X				X				X	
03	La forma tradicional de registrar la información de ingresos dificulta llevar un mejor registro de información que sirva como base de datos				X				X				X	
04	El servicio de recaudación de ingresos es deficiente por existir una única ventanilla de atención				X				X				X	
05	Debería existir un registro que permita el control de los recibos de ingresos recaudados que se elaboran para su posterior registro al SIAF				X				X				X	
06	De existir un registro de las operaciones recaudadas en el día permitiría mejorar la elaboración de los recibos de ingreso, así como la información de su contenido				X				X				X	

	DIMENSIÓN 1: GESTIÓN DE LIQUIDEZ	Pertinencia¹				Relevancia²				Claridad³				Sugerencias
07	Las transferencias de fondos a la cut se realizan quincenalmente por falta de información				X				X				X	
08	Debería existir un registro operaciones no revertidas al tesoro para determinar la disponibilidad de los fondos				X				X				X	
09	Se cuenta con registros de los ingresos depositados por error a la cuenta recaudadora para su regularización				X				X				X	
10	Si existiera información actualizada en los sistemas de administración ayudaría a realizar un mejor análisis de los montos que deben ser trasladadas a la cuenta única de tesoro				X				X				X	
11	De existir un registro de operaciones pendientes por devolver a los interesados mediante solicitud ayudaría a determinar el saldo que debe ser transferido a la cut				X				X				X	
12	Dificulta cumplir con los plazos de transferencia de fondos a la cut de acuerdos a las disposiciones del MEF				X				X				X	

	DIMENSIÓN 3: GESTIÓN DE PAGOS	Pertinencia¹				Relevancia²				Claridad³				Sugerencias
13	Si existiera un registro de información de documentos girados permitiría realizar un seguimiento de documento pendientes de giro				X				X				X	
14	Si la información de los expedientes girados se encontraría articulada permitiría el acceso a los responsables de giros para un mejor control de sus registros				X				X				X	
15	De existir un registro de expedientes girados con cheque se evitaría que se vuelva a girar encontrarse vencido				X				X				X	
16	De encontrarse articulada la información de los pagos se evitaría la duplicidad de registrar la información en sus diferentes controles				X				X				X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mag. Romell Walter Poma Vivar

DNI: 40447994

Especialidad: Economista, consultor en gestión pública

30 de diciembre de 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Anexo 4. Cuestionario

TEST DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

Instrucciones: A continuación, encontrarás afirmaciones sobre la mejora en procesos con el uso de tecnologías. Lee cada una con mucha atención; luego, marca la respuesta que mejor te describe con una X según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad.

Opciones de respuesta:

- S** = Siempre
CS = Casi Siempre
AV = Algunas Veces
CN = Casi Nunca
N = Nunca

Nº	PREGUNTAS	S	CS	AV	CN	N
1.	Las herramientas de información sirven de apoyo en el procesamiento de datos de información	S	CS	AV	CN	N
2.	Contar con herramientas de información ayudarían a generar una base de datos de información del ciudadano/usuario	S	CS	AV	CN	N
3.	La implementación de herramientas de información facilitaría la información para la toma de decisiones	S	CS	AV	CN	N
4.	La aplicación de tecnologías de la información en la Gestión de Tesorería innovaría sus procedimientos	S	CS	AV	CN	N
5.	De implementarse los procedimientos sistematizados ayudaría a compartir información entre los trabajadores	S	CS	AV	CN	N

6.	De contar con un gobierno electrónico se cambiaría la imagen de una gestión tradicional a una gestión moderna y transparente	S	CS	AV	CN	N
7.	Los servicios que son implementados mediante el uso de tecnología serían más eficientes hacia el ciudadano	S	CS	AV	CN	N
8.	La atención de caja mediante uso de herramientas tecnológicas reduciría los tiempos en la entrega de servicio	S	CS	AV	CN	N
9.	Capacitar al personal en el uso de herramientas tecnológicas apoyaría a brindar un mejor servicio a los usuarios	S	CS	AV	CN	N
10.	Una manera de simplificar los trámites de servicios sería aperturando canales virtuales de atención al ciudadano	S	CS	AV	CN	N
11.	De realizar el cobro por medios electrónicos se brindaría mayor seguridad al ciudadano, así como a la entidad	S	CS	AV	CN	N
12.	El uso de tecnología permite evaluar los procesos y procedimientos en la gestión de Tesorería	S	CS	AV	CN	N
13.	Con el uso de tecnología se logra optimizar la gestión por proceso	S	CS	AV	CN	N
14.	La tecnología de la información evitaría la duplicidad de los registros	S	CS	AV	CN	N
15.	EL uso de tecnología permite alimentar información para generar una base de datos	S	CS	AV	CN	N
16.	Si hubiese un sistema que se encuentre articulado entre áreas de trabajo simplificaría el trabajo de la gestión de tesorería	S	CS	AV	CN	N

Gracias por completar el cuestionario.

Test gobierno electrónico y gestión de tesorería

Instrucciones: A continuación, encontrarás afirmaciones sobre la deficiencia del área de tesorería. Lee cada una con mucha atención; luego, marca la respuesta que mejor te describe con una X según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad.

Opciones de respuesta:

- S** = Siempre
CS = Casi Siempre
AV = Algunas Veces
CN = Casi Nunca
N = Nunca

Nº	PREGUNTAS	S	CS	AV	CN	N
01	El procedimiento de caja se realiza de manera manual originando demora en su registro de los ingresos determinados	S	CS	AV	CN	N
02.	Registrar la información de los ingresos determinado de manera manual origina errores involuntarios generando gastos a la institución	S	CS	AV	CN	N
03.	La forma tradicional de registrar la información de ingresos dificulta llevar un mejor registro de información que sirva como base de datos	S	CS	AV	CN	N
04.	El servicio de recaudación de ingresos es deficiente por existir una única ventanilla de atención	S	CS	AV	CN	N
05.	Debería existir un registro que permita el control de los recibos de ingresos recaudados que se elaboran para su posterior registro al SIAF	S	CS	AV	CN	N

06.	De existir un registro de las operaciones recaudadas en el día permitiría mejorar la elaboración de los recibos de ingreso, así como la información de su contenido	S	CS	AV	CN	N
07.	Las transferencias de fondos a la cut se realizan quincenalmente por falta de información	S	CS	AV	CN	N
08.	Debería existir un registro operaciones no revertidas al tesoro para determinar la disponibilidad de los fondos	S	CS	AV	CN	N
09.	Se cuenta con registros de los ingresos depositados por error a la cuenta recaudadora para su regularización	S	CS	AV	CN	N
10.	Si existiera información actualizada en los sistemas de administración ayudaría a realizar un mejor análisis de los montos que deben ser trasladadas a la cuenta única de tesoro	S	CS	AV	CN	N
11.	De existir un registro de operaciones pendientes por devolver a los interesados mediante solicitud ayudaría a determinar el saldo que debe ser transferido a la cut	S	CS	AV	CN	N
12.	Dificulta cumplir con los plazos de transferencia de fondos a la cut de acuerdos a las disposiciones del MEF	S	CS	AV	CN	N
13.	Si existiera un registro de información de documentos girados permitiría realizar un seguimiento de documento pendientes de giro	S	CS	AV	CN	N
14.	Si la información de los expedientes girados se encontraría articulada permitiría el acceso a los responsables de giros para un mejor control de sus registros	S	CS	AV	CN	N
15.	De existir un registro de expedientes girados con cheque se evitaría que se vuelva a girar encontrarse vencido	S	CS	AV	CN	N

16.	De encontrarse articulada la información de los pagos se evitaría la duplicidad de registrar la información en sus diferentes controles	S	CS	AV	CN	N
-----	---	---	----	----	----	---

Anexo 5. Tablas y figuras

Tablas Variable Gobierno electrónico

Tabla 12

Las herramientas de información sirven de apoyo en el procesamiento de datos de información

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	21	46,7
	Casi nunca	24	53,3
	Total	45	100,0

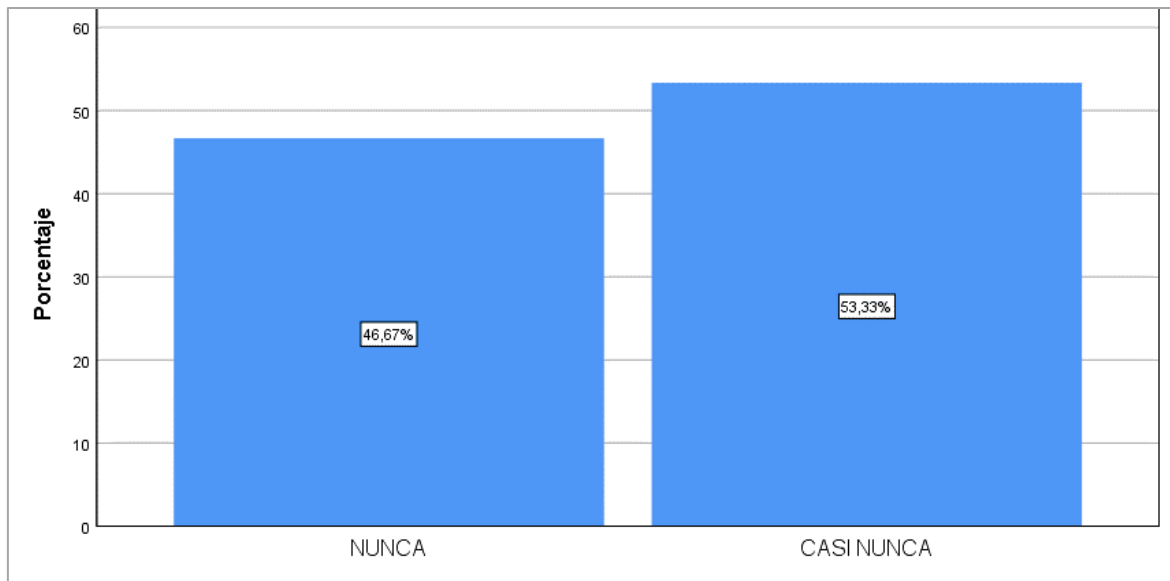


Figura 3. Dimensión Tecnología de información

En la Tabla N° 08 se aprecia que el 46.7% afirman que nunca ha existido herramientas tecnológicas que sirvan de apoyo en el procesamiento de datos de información, pero sin embargo el 53.3% de la población señalaron que casi nunca existió.

Tabla 13

Contar con herramientas de información ayudarían a generar una base de datos de información del ciudadano/usuario

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	21	46,7
	Casi nunca	24	53,3
	Total	45	100,0

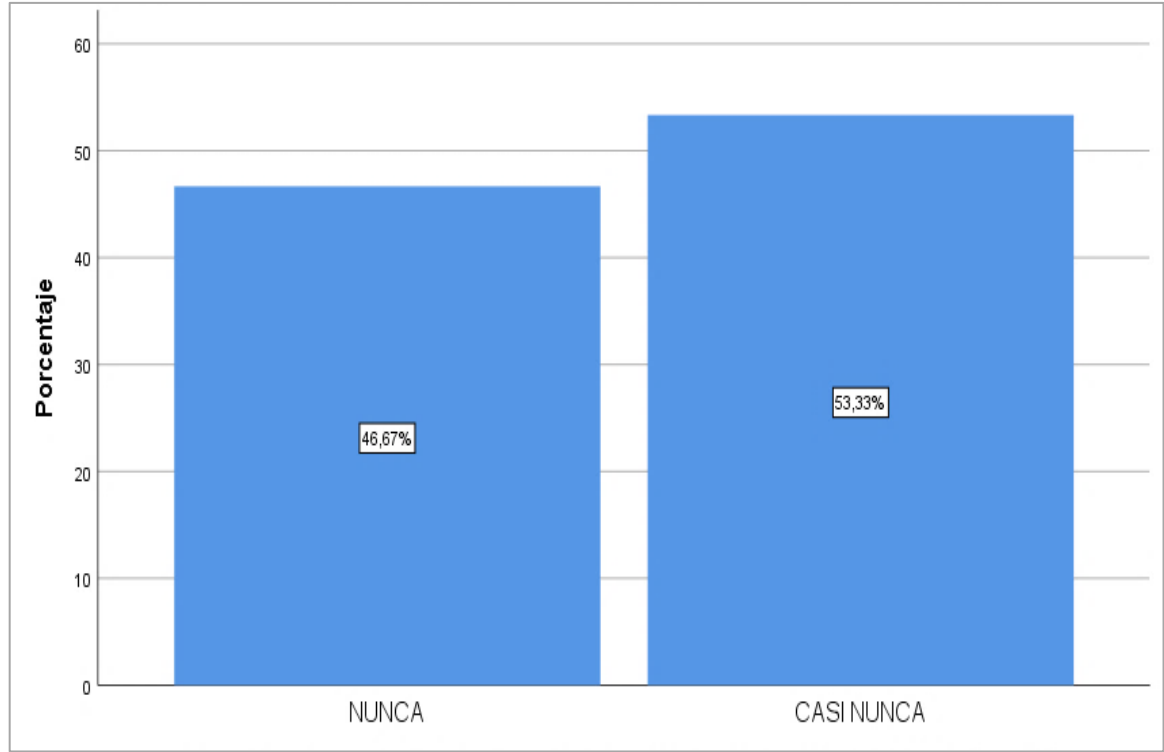


Figura 4. Dimensión Tecnología de información

En la Tabla 09 se aprecia que, de las 45 personas encuestadas, 21 profesionales que equivalen al 46.7% señalaron que no existe una base de datos de información del ciudadano/usuario de manera virtual, mientras que 24 profesionales que equivalen al 53.3% señaló que casi nunca existió.

Tabla 14

La implementación de herramientas de información facilitaría la información para la toma de decisiones

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	21	46,7
	Casi nunca	24	53,3
	Total	45	100,0

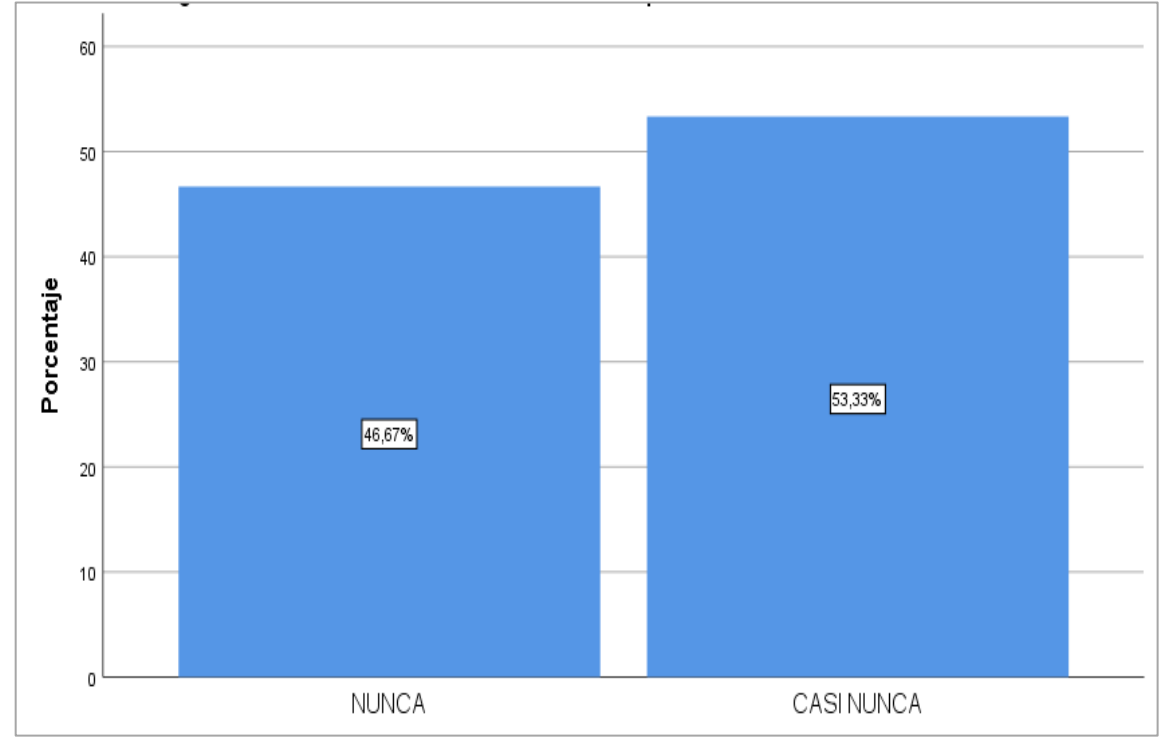


Figura 5. Dimensión Tecnología de información

En la Tabla 10 se aprecia que de las 45 personas encuestadas el 46.7% señalaron que no se cuenta con herramientas de información que facilite la toma de decisiones mientras que el 53.3% señaló que casi nunca existió

Tabla 15

La aplicación de tecnologías de la información en la gestión de tesorería innovaría sus procedimientos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	21	46,7
	Casi nunca	24	53,3
	Total	45	100,0

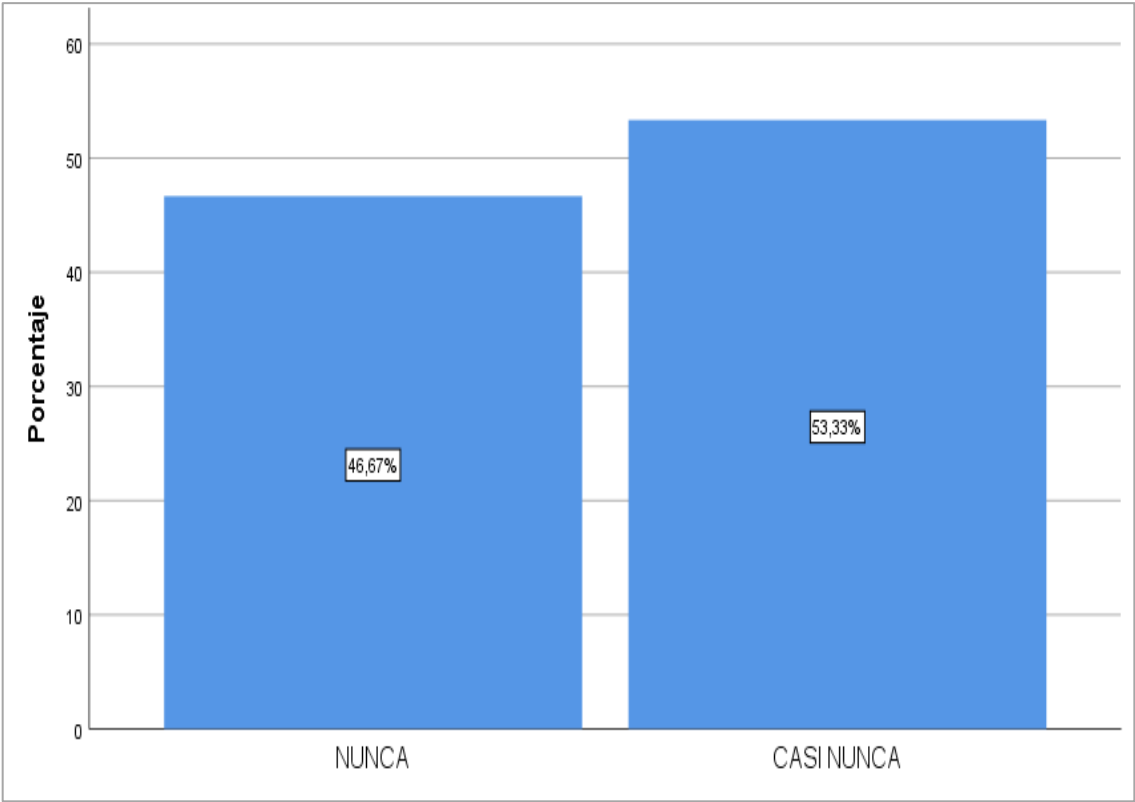


Figura 6. Dimensión Tecnología de información

En la Tabla 11 se aprecia que de las 45 personas encuestadas el 46.7% señalaron que en la Gestión de tesorería nunca cuenta con innovaciones tecnológicas para mejorar sus procedimientos, mientras que el 53.3% señaló que casi nunca.

Tabla 16

De implementarse los procedimientos sistematizados ayudaría a compartir información entre los trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	22	48,9
	Casi nunca	23	51,1
	Total	45	100,0

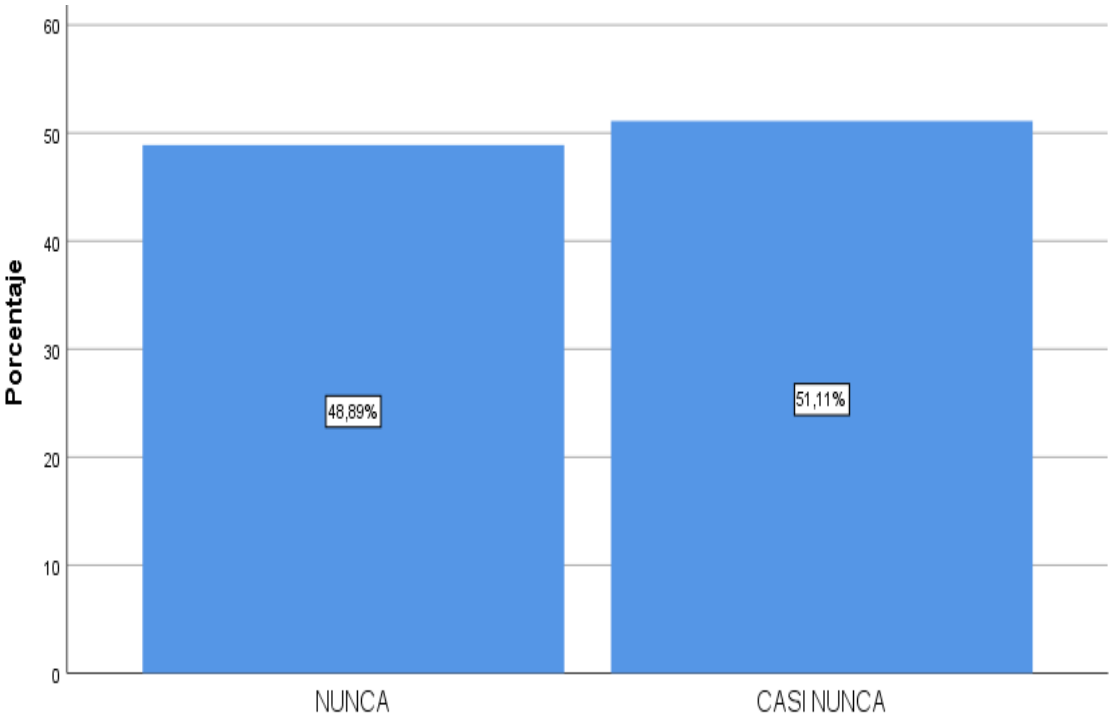


Figura 7. Dimensión Tecnología de información

En la Tabla 12 se aprecia que de las 45 personas encuestadas el 45.9% señalaron que en la Gestión de tesorería no cuenta con procedimientos sistematizados que ayuden a compartir información entre los trabajadores s I, mientras que el 51.1% señaló que casi nunca existió

Tabla 17.

De contar con un gobierno electrónico se cambiaría la imagen de una gestión tradicional a una gestión moderna y transparente

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	22	48,9
	Casi nunca	23	51,1
	Total	45	100,0

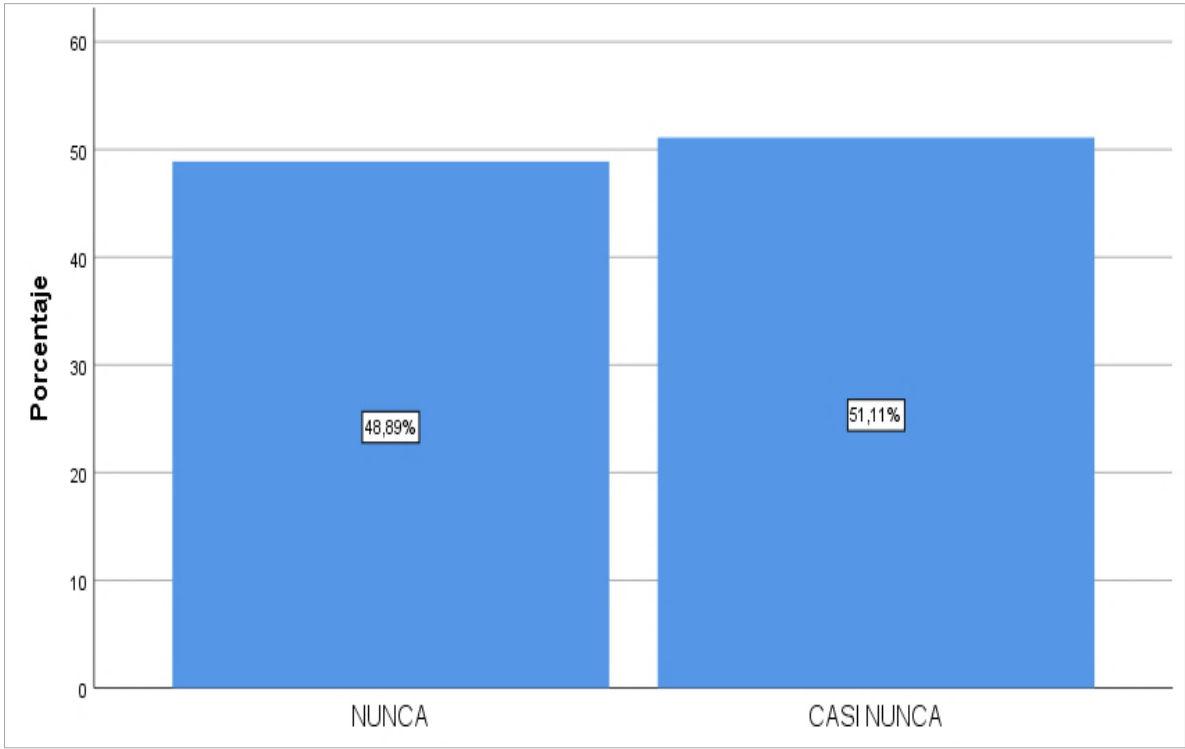


Figura 8. Dimensión Tecnología de información

En la Tabla 13 se aprecia que de las 45 personas encuestadas el 45.9% señalaron que en la Gestión de tesorería los procedimientos actuales nunca permiten promover una imagen de una gestión moderna y transparente, mientras s que el 51.1% señaló que casi nunca.

Tabla 18

Los servicios que son implementados mediante el uso de tecnología serían más eficientes hacia el ciudadano

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	9	20,0
	Casi nunca	36	80,0
	Total	45	100,0

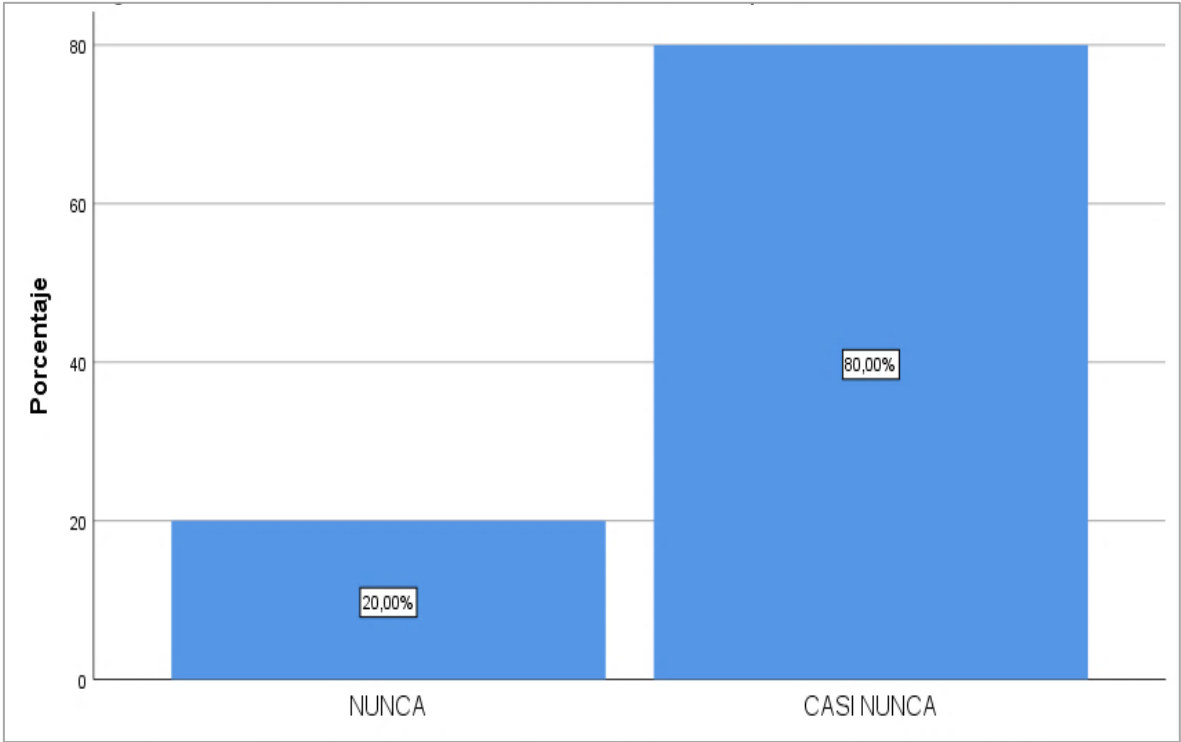


Figura 9. Dimensión usuario/ciudadano

En la Tabla 14 se aprecia que de las 45 personas encuestadas el 20% señalaron que los servicios ofrecidos actualmente nunca son los más eficientes para la atención al ciudadano, mientras que el 80% señaló que casi nunca existió

Tabla 19

La atención de caja mediante uso de herramientas tecnológicas reduciría los tiempos en la entrega de servicio

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	9	20,0
	Casi nunca	36	80,0
	Total	45	100,0

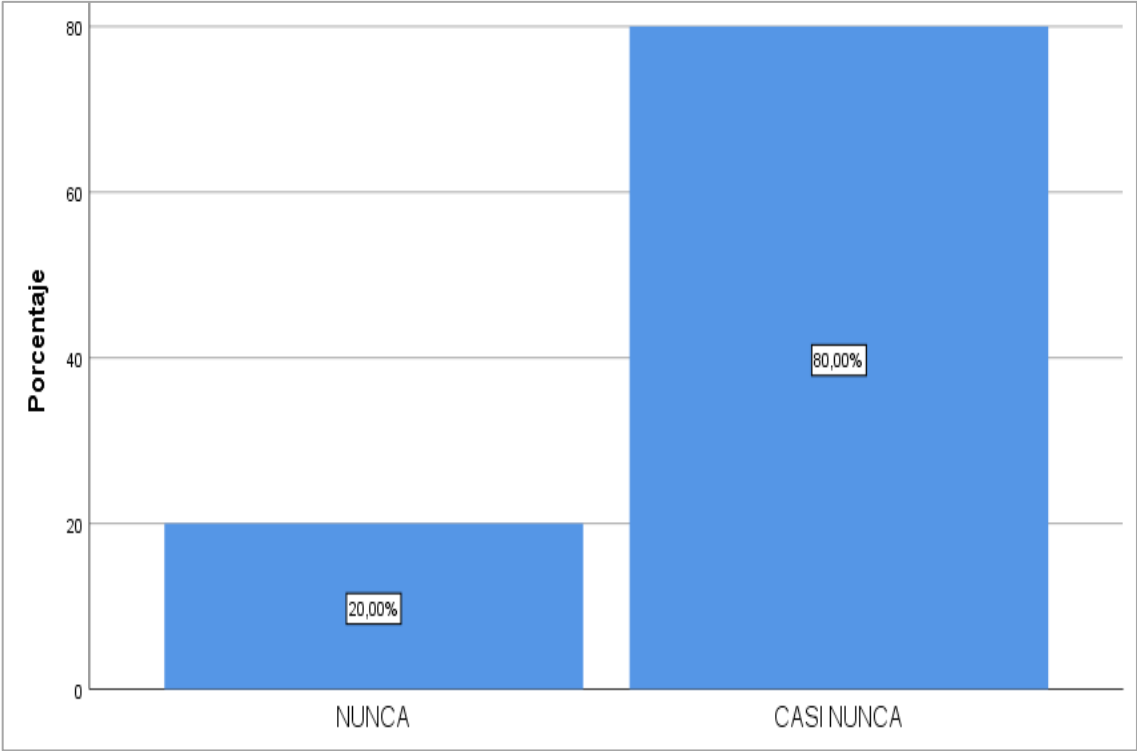


Figura 10. Dimensión usuario/ciudadano

En la Tabla 15 se aprecia que de las 45 personas encuestadas el 20% señalaron que la atención manual en caja nunca permite reducir los tiempos en la entrega de servicio, mientras s que el 80% señaló que casi nunca permite reducir los tiempos

Tabla 20

Capacitar al personal en el uso de herramientas tecnológicas apoyaría a brindar un mejor servicio a los usuarios

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	8	17,8
	Casi nunca	37	82,2
	Total	45	100,0

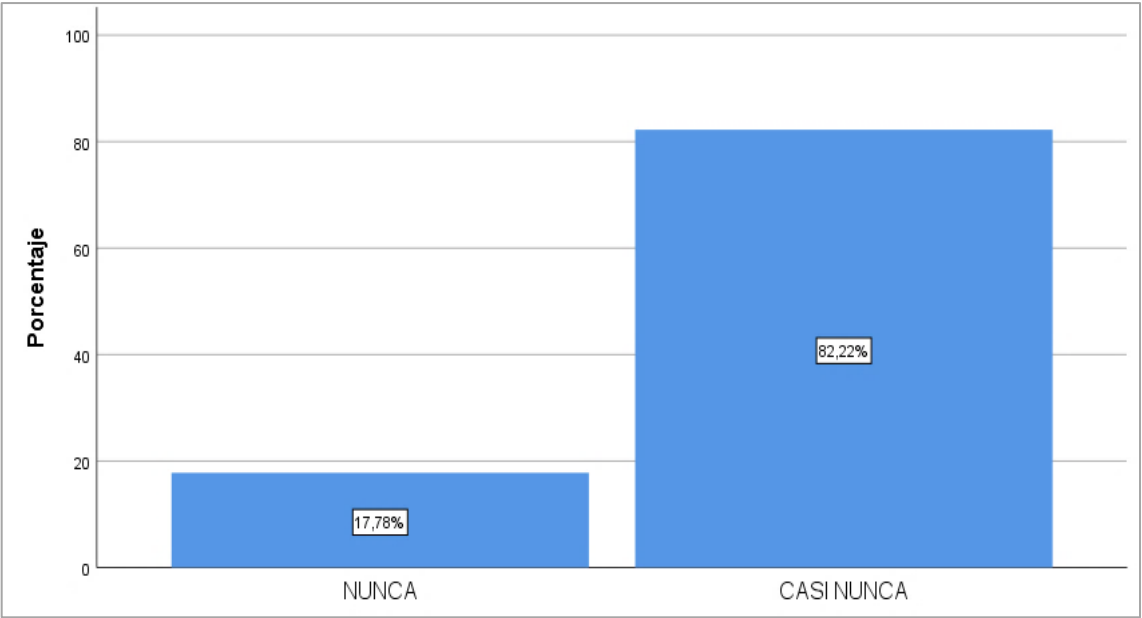


Figura 11. Dimensión usuario/ciudadano

En la Tabla 16 se aprecia que de las 45 personas encuestadas el 17.8% señalaron que nunca se capacita al personal en el uso de herramientas tecnológicas para brindar un mejor servicio a los usuarios, mientras que el 82.2% señaló que casi nunca existió

Tabla 21

Una manera de simplificar los trámites de servicios sería aperturado canales virtuales de atención al ciudadano

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	8	17,8
	Casi nunca	37	82,2
	Total	45	100,0

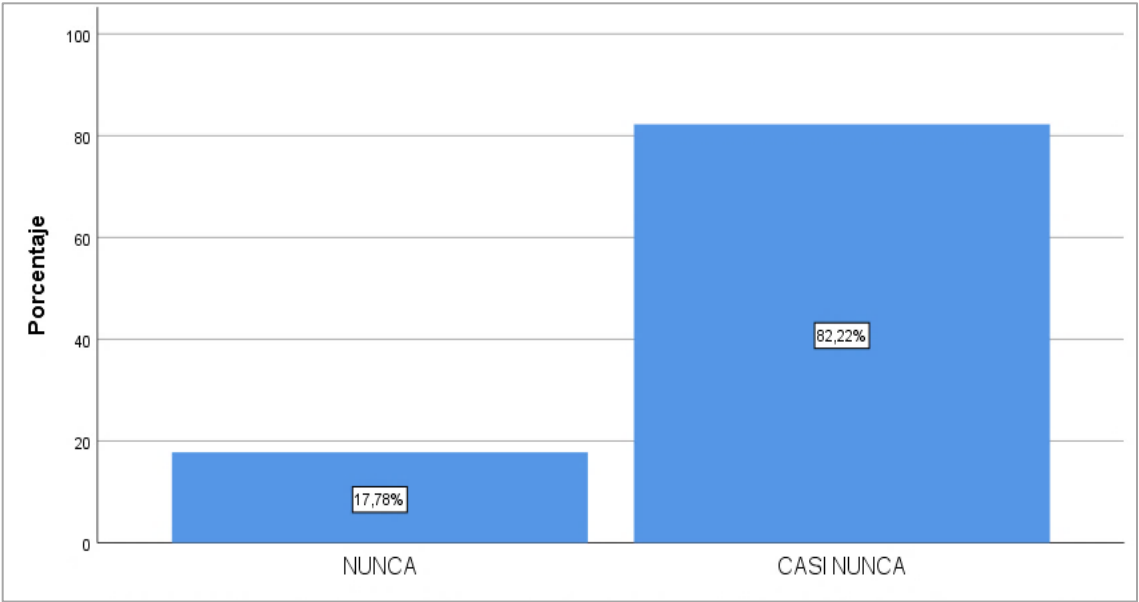


Figura 12. Dimensión usuario/ciudadano

En la Tabla 17 se aprecia que de las 45 personas encuestadas el 17.8% señalaron que nunca se cuentan con canales virtuales de atención al ciudadano que facilitan y simplifican los trámites de atención al usuario mientras que el 82.2% señaló que casi nunca existió.

Tabla 22

De realizar el cobro por medios electrónicos se brindaría mayor seguridad al ciudadano, así como a la entidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	13	28,9
	Casi nunca	32	71,1
	Total	45	100,0

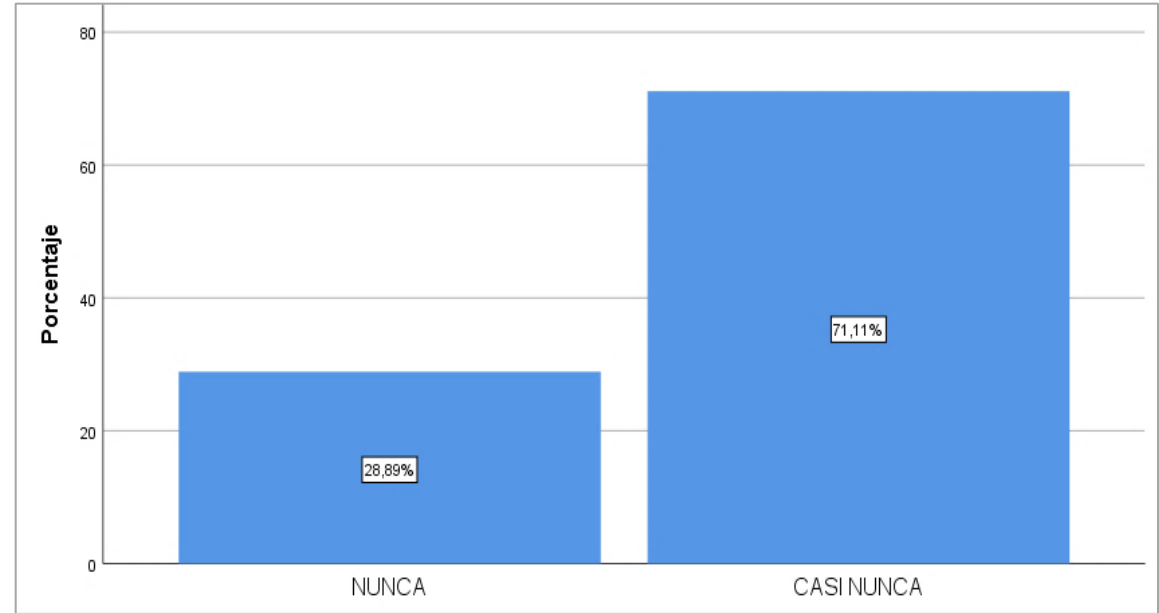


Figura 13. Dimensión usuario/ciudadano

En la Tabla 18 se aprecia que de las 45 personas encuestadas el 28.9% señalaron que casi nunca Se realizan cobros por medios electrónicos que brindan seguridad al ciudadano, así como a la entidad se cuentan con canales virtuales de atención al ciudadano que facilitan y simplifican los trámites de atención al usuario mientras que el 71.1% señaló que nunca existió.

Tabla 23

El uso de tecnología permite evaluar los procesos y procedimientos en la gestión de tesorería

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	13	28,9
	Casi nunca	32	71,1
	Total	45	100,0

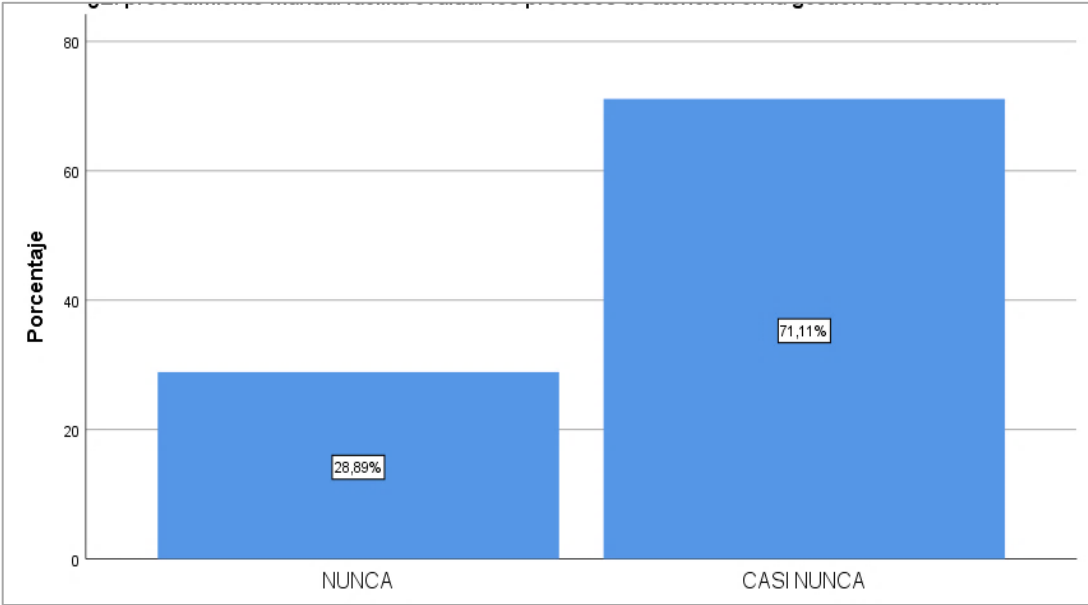


Figura 14. Dimensión usuario/ciudadano

En la Tabla 19 se aprecia que de las 45 personas encuestadas el 28.9% señalaron que nunca se realizan cobros por medios electrónicos que brindan seguridad al ciudadano, así como a la entidad se cuentan con canales virtuales de atención al ciudadano que facilitan y simplifican los trámites de atención al usuario mientras que el 71.1% señaló que casi nunca.

Tabla 24

Con el uso de tecnología se logra optimizar la gestión por proceso

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	9	20,0
	Casi nunca	36	80,0
	Total	45	100,0

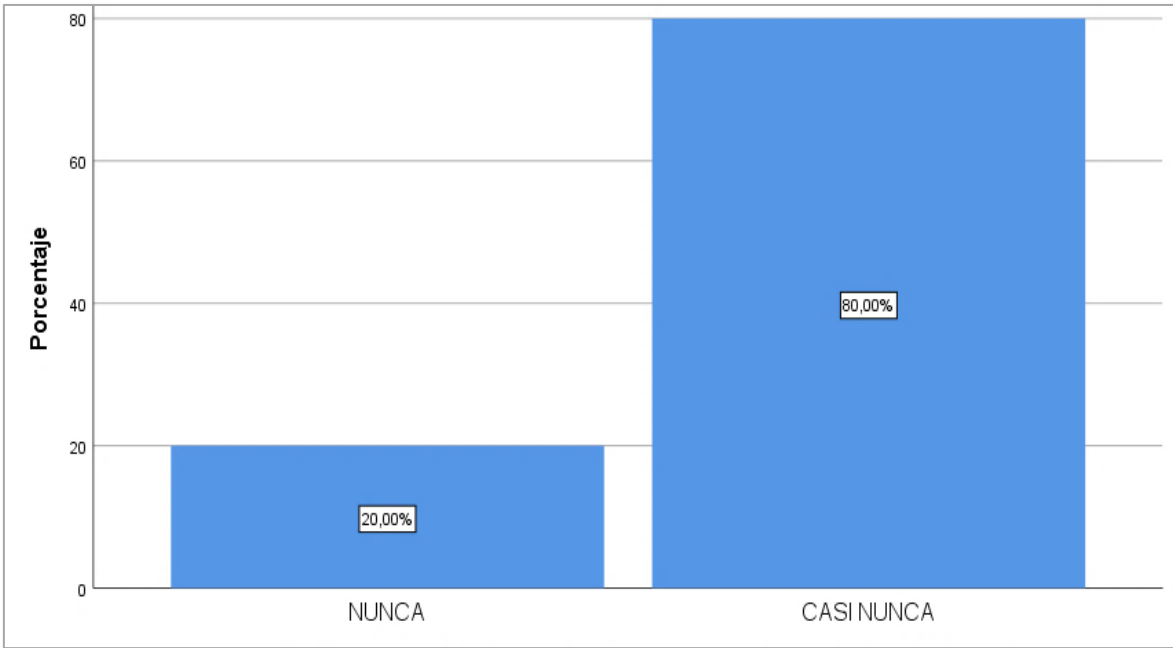


Figura 15. Dimensión interno/institucional

En la Tabla 20 se aprecia que de las 45 personas encuestadas el 20% señalaron que nunca se realizan cobros por medios electrónicos que brindan seguridad al ciudadano, así como a la entidad se cuentan con canales virtuales de atención al ciudadano que facilitan y simplifican los trámites de atención al usuario mientras que el 71.1% señaló que casi nunca.

Tabla 25

La tecnología de la información evitaría la duplicidad de los registros

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	10	22,2
	Casi nunca	35	77,8
	Total	45	100,0

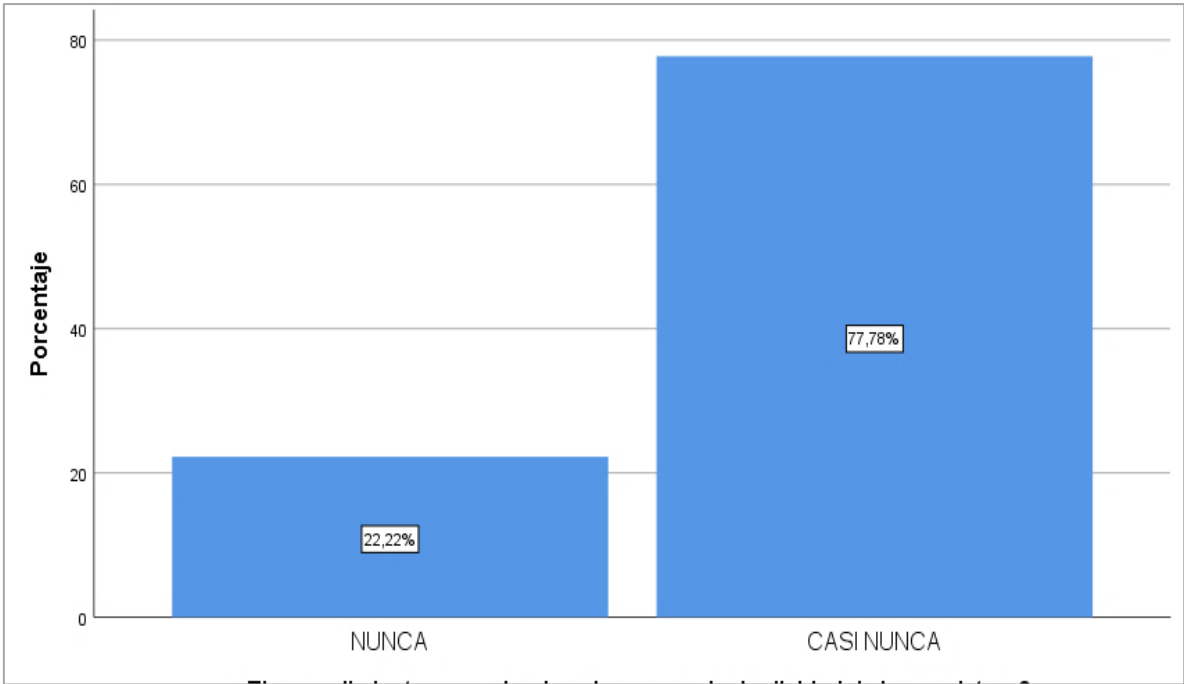


Figura 16. Dimensión interno/institucional

En la Tabla 21 se aprecia que de las 45 personas encuestadas el 22.2% señalaron que el procedimiento manual nunca reduce los casos de duplicidad de los registros, mientras que el 77.8% señaló que casi nunca.

Tabla 26

El uso de tecnología permite alimentar información para generar una base de datos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	12	26,7
	Casi nunca	33	73,3
	Total	45	100,0

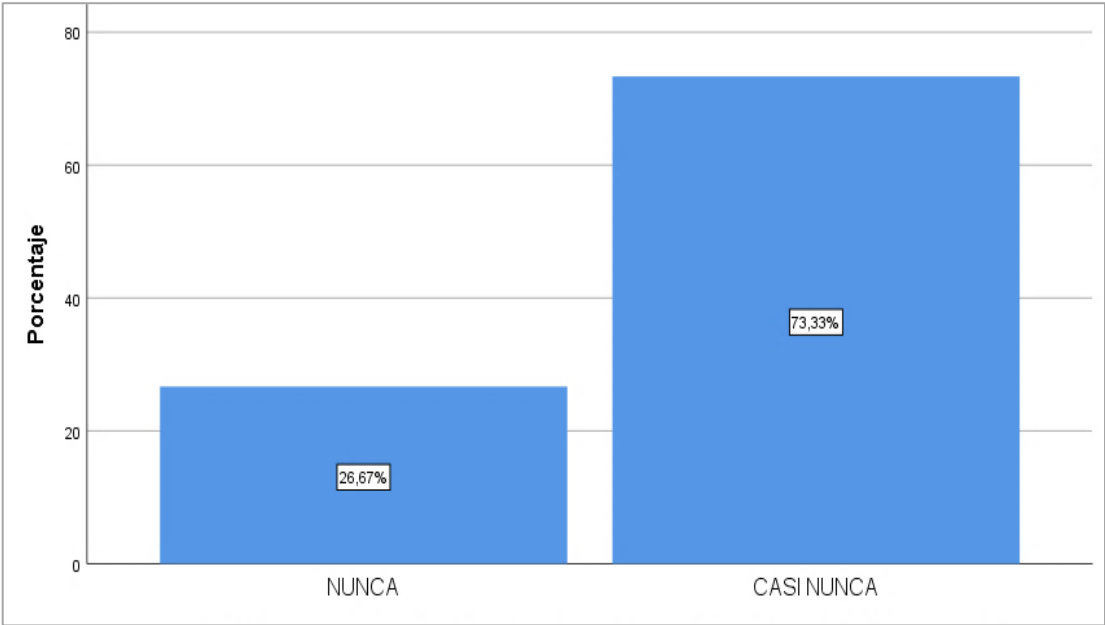


Figura 17. Dimensión usuario/ciudadano

En la Tabla 22 se aprecia que de las 45 personas encuestadas el 26.7% señalaron que el procedimiento manual nunca permite generar una base de datos que facilite la búsqueda de información, mientras que el 73.3% señaló que casi nunca.

Tabla 27

Si hubiese un sistema que se encuentre articulado entre áreas de trabajo simplificaría el trabajo de la gestión de tesorería

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	14	31,1
	Casi nunca	31	68,9
	Total	45	100,0

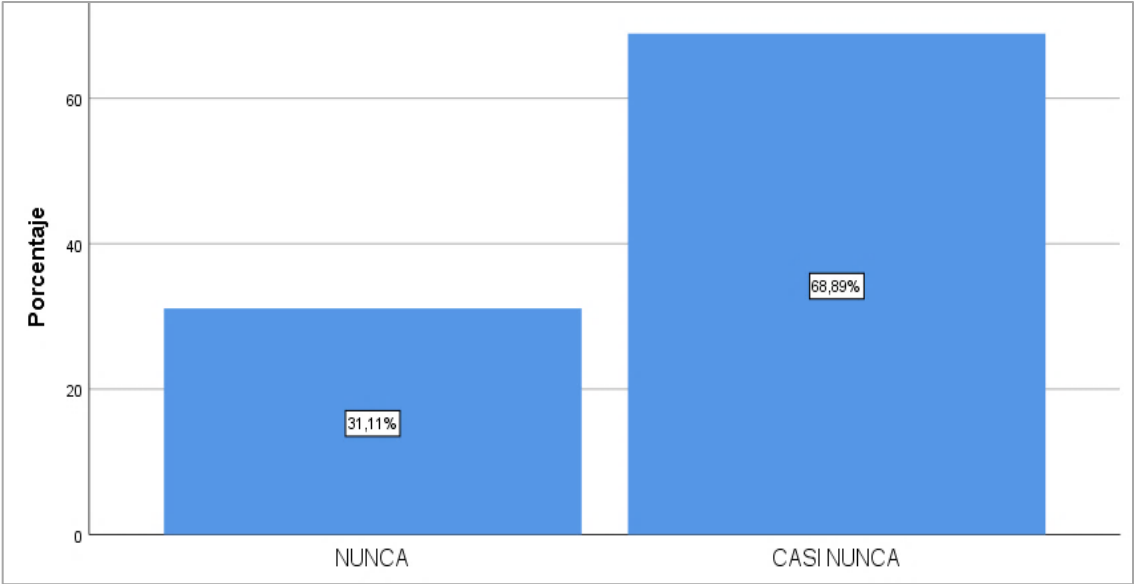


Figura 18. Dimensión usuario/ciudadano

En la Tabla 23 se aprecia que de las 45 personas encuestadas el 31.1% señalaron que nunca a eexistido un sistema que se encuentre articulado entre equipos de trabajo que simplifique el trabajo de la gestión de tesorería?, mientras que el 68.9% señaló que casi nunca.

Tablas – Variable Gestión de tesorería

Tabla 28

El procedimiento de caja se realiza de manera manual originando demora en su registro de los ingresos determinados

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi siempre	10	22,2
	Siempre	35	77,8
	Total	45	100,0

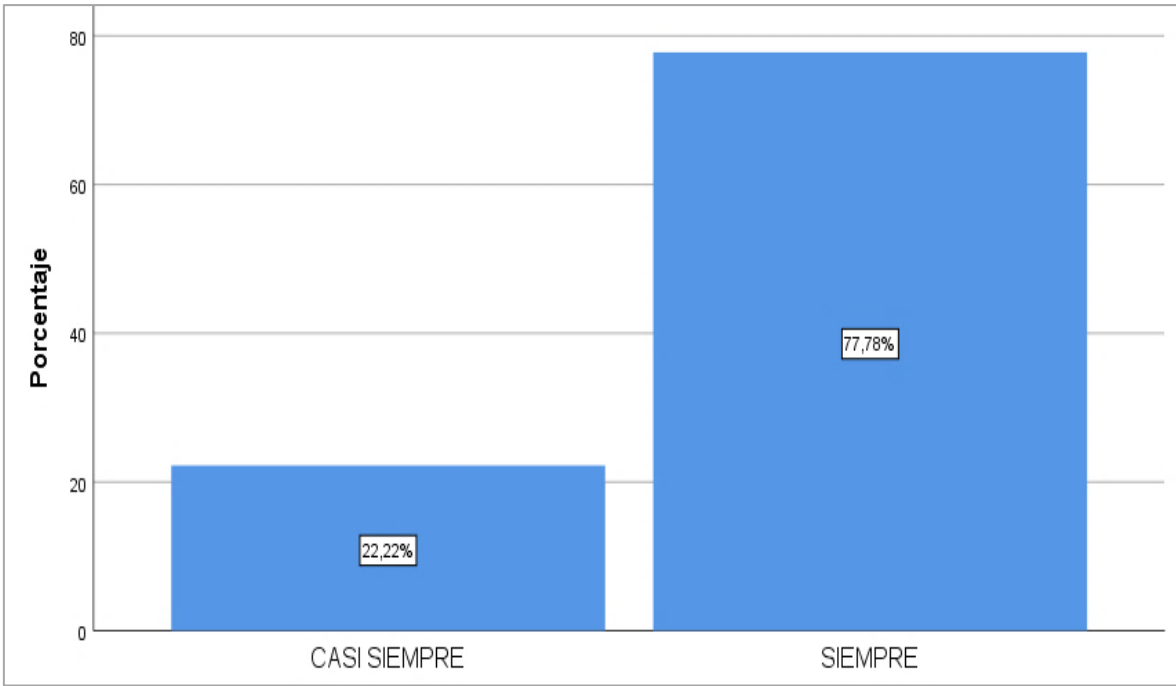


Figura 19. Dimensión gestión de ingresos

En la Tabla 24 se aprecia que de las 45 personas encuestadas el 22.2% señalaron que el procedimiento de caja se realiza de manera manual originando demora en su registro de los ingresos determinados, mientras que el 77.8% señaló que casi nunca.

Tabla 29

Registrar la información de los ingresos determinado de manera manual origina errores involuntarios generando gastos a la institución

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi siempre	8	17,8
	Siempre	37	82,2
	Total	45	100,0

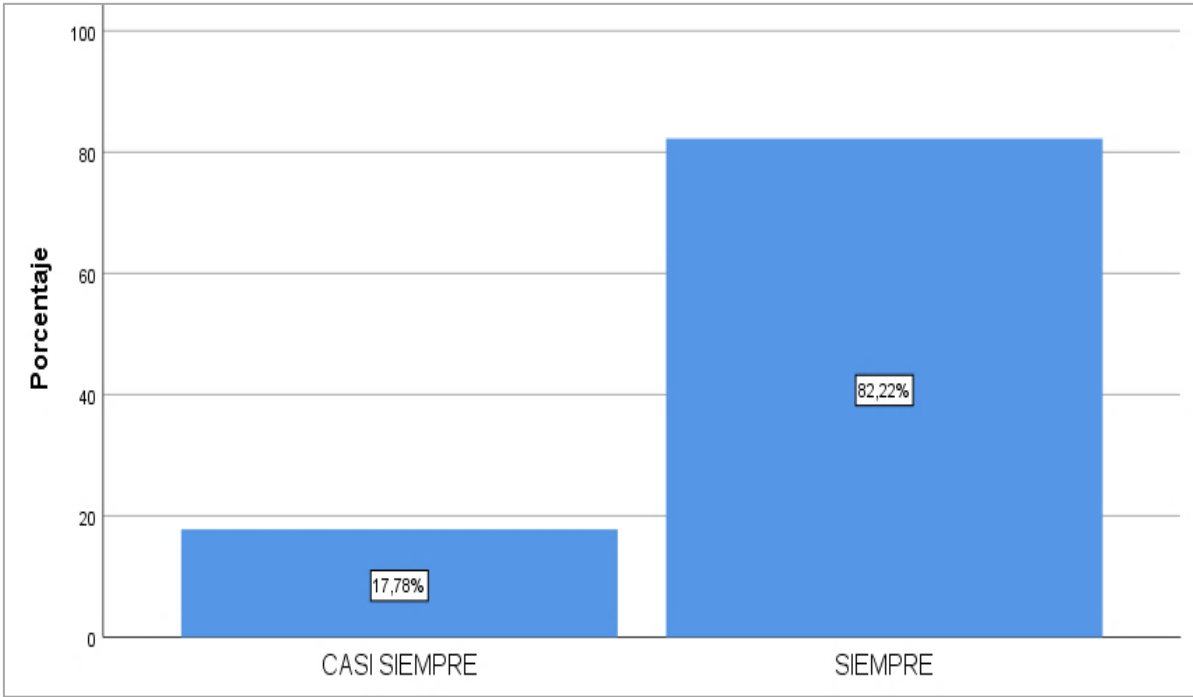


Figura 20. Dimensión gestión de ingresos

En la Tabla 25 se aprecia que de las 45 personas encuestadas el 22.2% señalaron que el procedimiento de caja se realiza de manera manual originando demora en su registro de los ingresos determinados, mientras que el 77.8% señaló que casi nunca.

Tabla 30

La forma tradicional de registrar la información de ingresos dificulta llevar un mejor registro de información que sirva como base de datos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi siempre	6	13,3
	Siempre	39	86,7
	Total	45	100,0

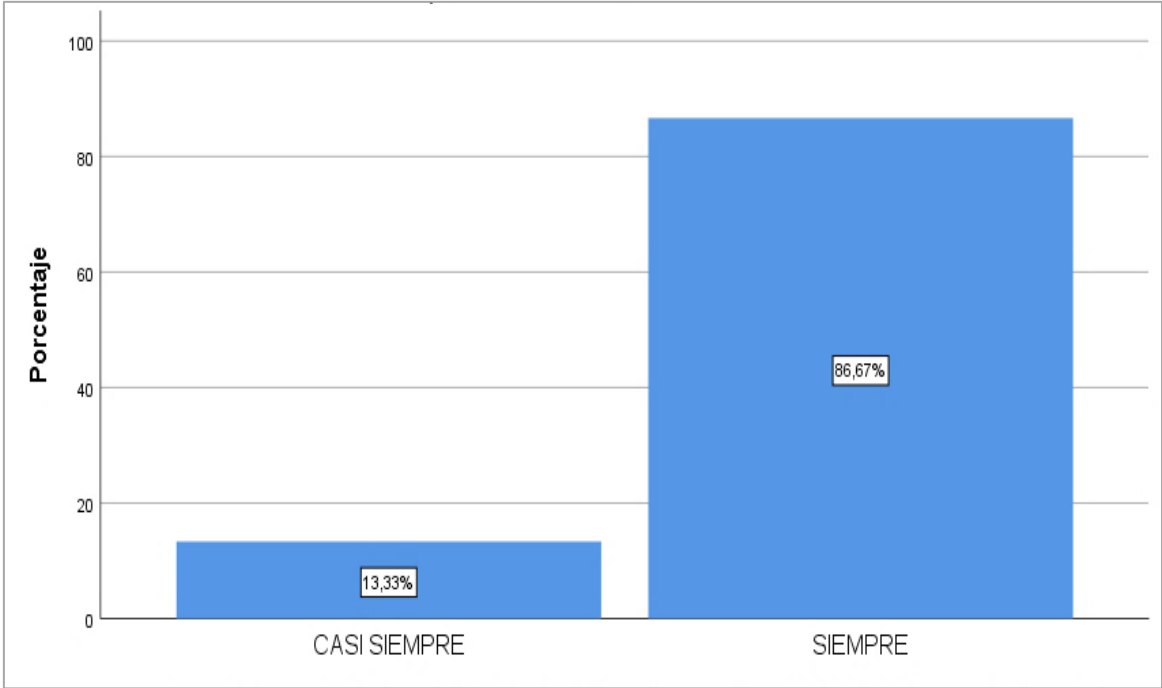


Figura 21 Dimensión gestión de ingresos

En la Tabla 26 se aprecia que de las 45 personas encuestadas el 13.3% señalaron que casi siempre el procedimiento de caja se realiza de manera manual originando demora en su registro de los ingresos determinados, mientras que el 86.7% señaló que casi nunca.

Tabla 31

El servicio de recaudación de ingresos es deficiente por existir una única ventanilla de atención

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi siempre	6	13,3
	Siempre	39	86,7
	Total	45	100,0

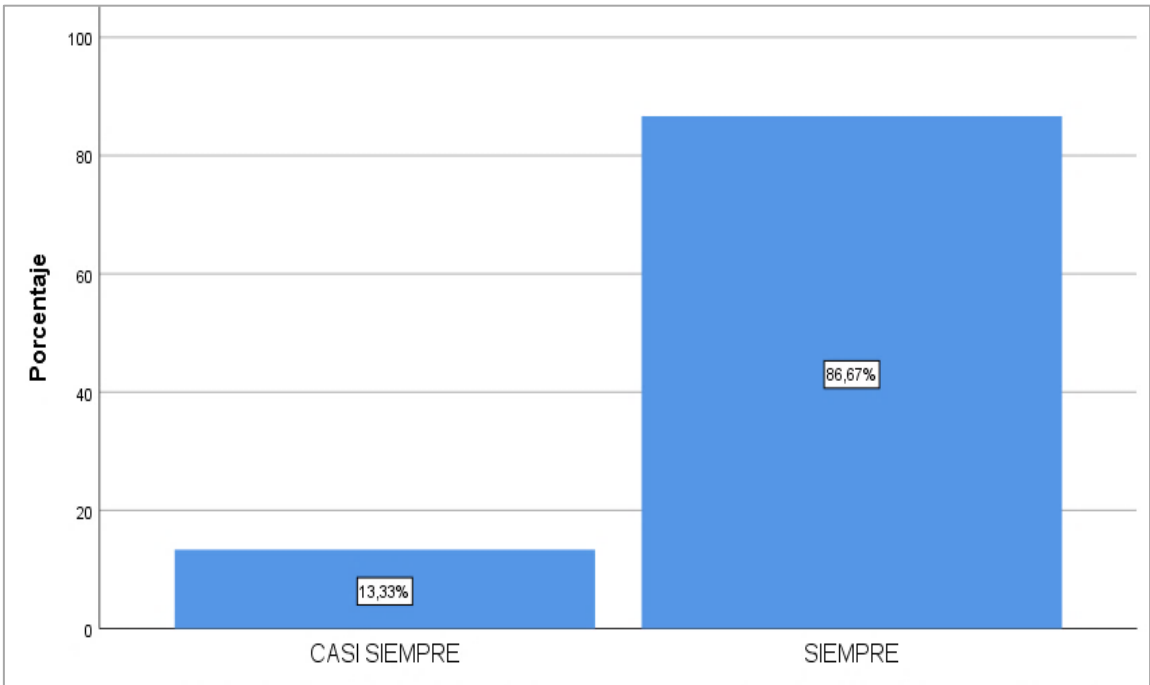


Figura 22. Dimensión gestión de ingresos

En la Tabla 27 se aprecia que de las 45 personas encuestadas el 13.3% señalaron que el procedimiento de caja casi siempre se realiza de manera manual originando demora en su registro de los ingresos determinados, mientras que el 76.7.8% señaló que casi nunca.

Tabla 32

Debería existir un registro que permita el control de los recibos de ingresos que se elaboran para su posterior registro al siaf

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi siempre	5	11,1
	Siempre	40	88,9
	Total	45	100,0

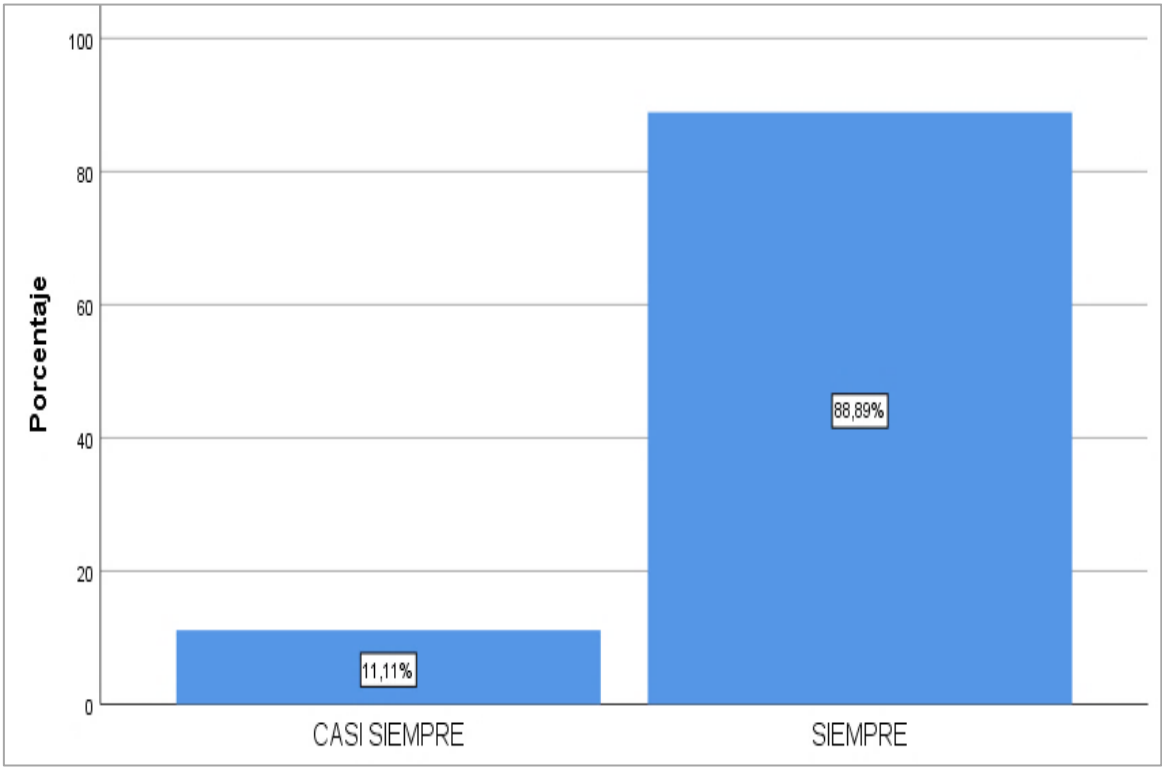


Figura 23. Dimensión gestión de ingresos

En la Tabla 28 se aprecia que de las 45 personas encuestadas el 11.1% señalaron que el procedimiento de caja siempre se realiza de manera manual originando demora en su registro de los ingresos determinados, mientras que el 88.9% señaló que casi siempre.

Tabla 33

De existir un registro de las operaciones recaudadas en el día permitiría mejorar la elaboración de los recibos de ingreso, así como la información de su contenido

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi siempre	8	17,8
	Siempre	37	82,2
	Total	45	100,0

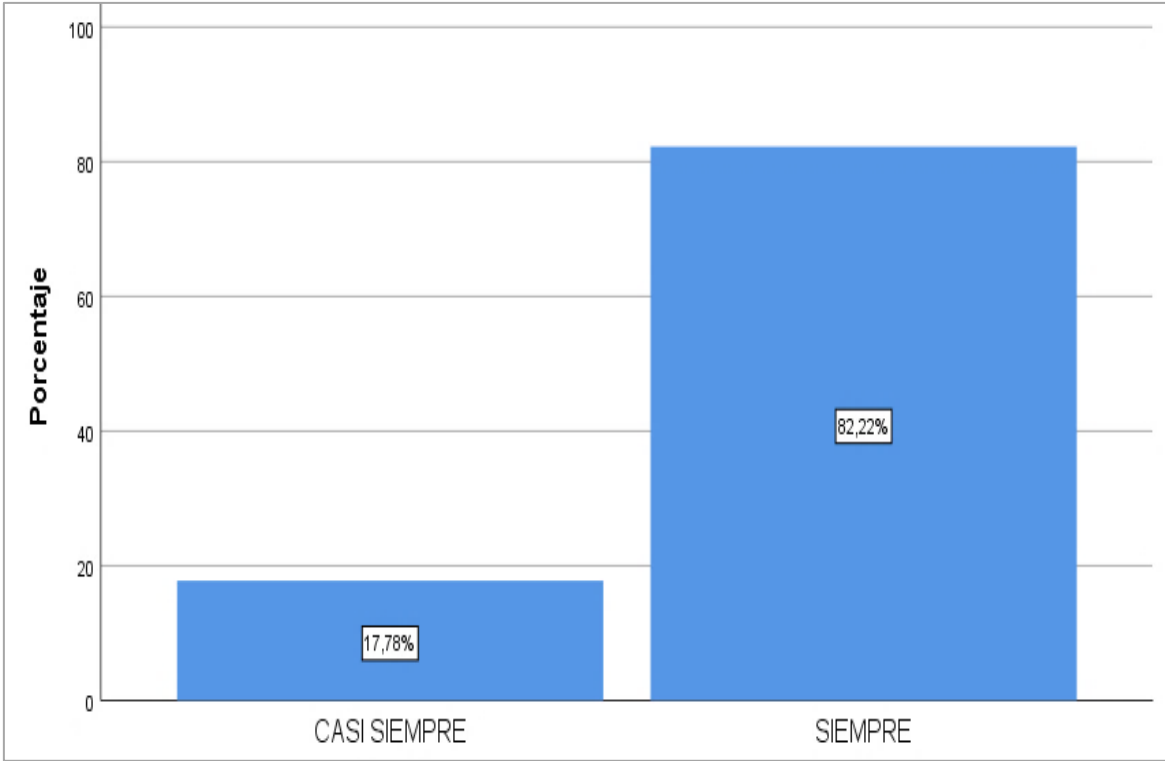


Figura 24. Dimensión gestión de ingresos

En la Tabla 29 se aprecia que de las 45 personas encuestadas el 17.8% señalaron que el procedimiento de caja siempre se realiza de manera manual originando demora en su registro de los ingresos determinados, mientras que el 88.9% señaló que casi siempre

Tabla 34

Las transferencias de fondos a la cut se realizan quincenalmente por falta de información

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi siempre	7	15,6
	Siempre	38	84,4
	Total	45	100,0

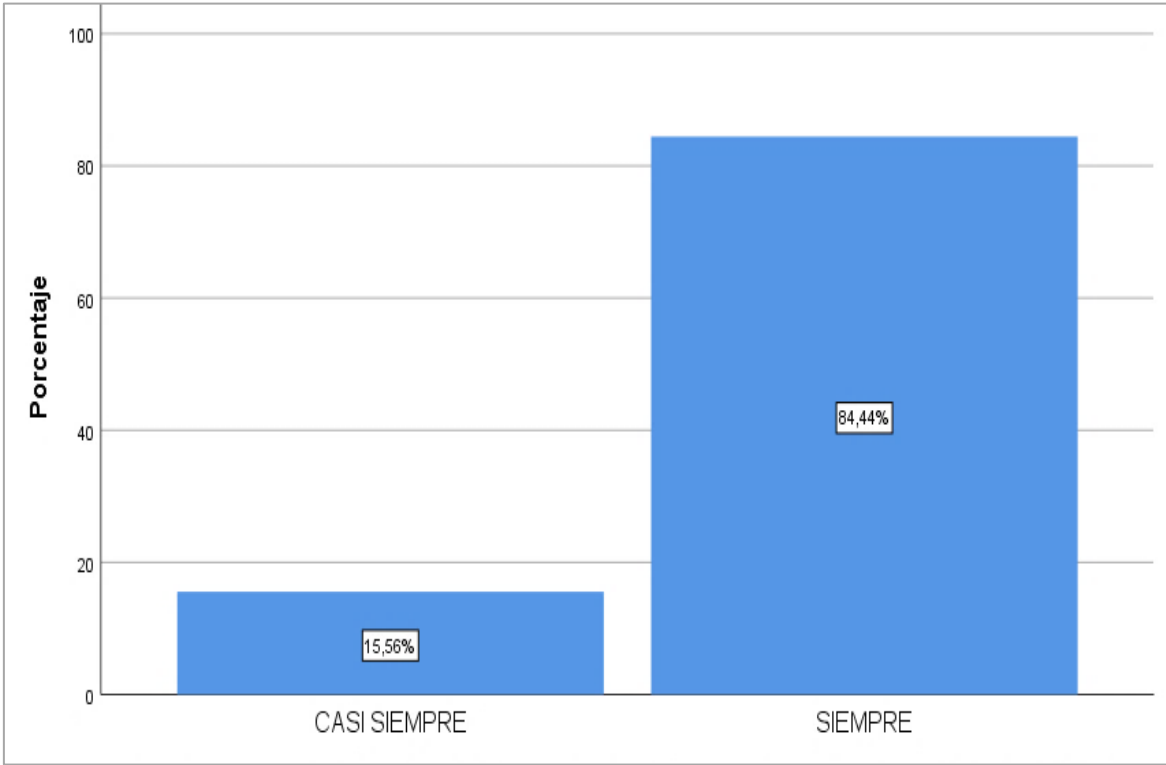


Figura 25. Dimensión gestión de liquidez

En la Tabla 30 se aprecia que de las 45 personas encuestadas el 15.6% señalaron que casi siempre Las transferencias de fondos a la cut se realizan quincenalmente por falta de información casi siempre, mientras que el 84.4% señaló que siempre.

Tabla 35

Debería existir un registro operaciones no revertidas al tesoro para determinar la disponibilidad de los fondos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi siempre	7	15,6
	Siempre	38	84,4
	Total	45	100,0

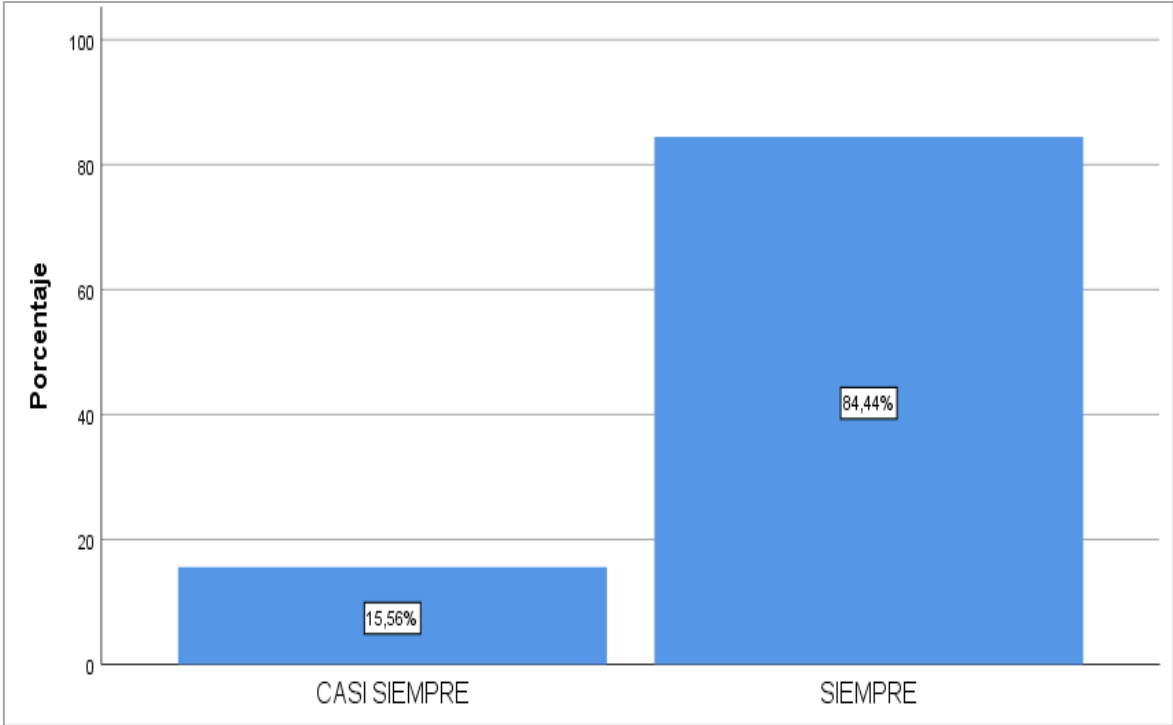


Figura 26. Dimensión gestión de liquidez

En la Tabla 31 se aprecia que de las 45 personas encuestadas el 15.6% señalaron que el procedimiento de caja siempre se realiza de manera manual originando demora en su registro de los ingresos determinados, mientras que el 88.9% señaló que siempre

Tabla 36

Se presentan errores en los depósitos de los ingresos recaudados

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi siempre	8	17,8
	Siempre	37	82,2
	Total	45	100,0

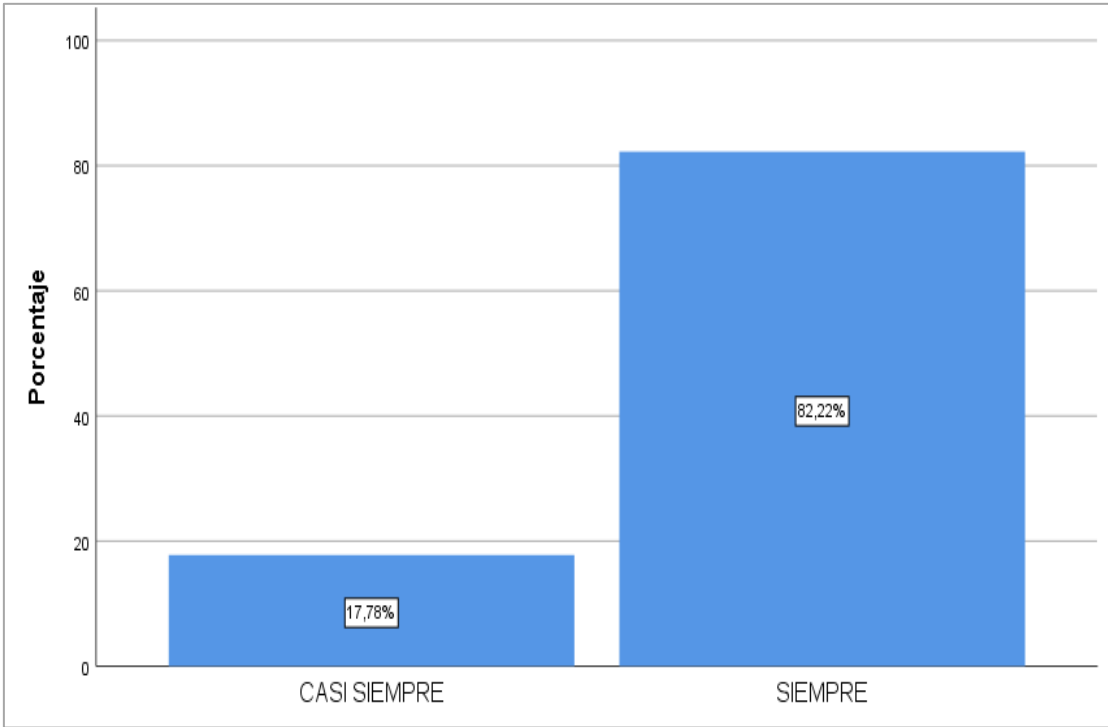


Figura 27. Dimensión gestión de liquidez

En la Tabla 32 se aprecia que de las 45 personas encuestadas el 17.8% señalaron que el procedimiento de caja casi siempre se realiza de manera manual originando demora en su registro de los ingresos determinados, mientras que el 88.9% señaló que siempre

Tabla 37

Si existiera información actualizada en los sistemas de administración ayudaría a realizar un mejor análisis de los montos que deben ser trasladadas a la cuenta única de tesoro

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi siempre	24	53,3
	Siempre	21	46,7
	Total	45	100,0

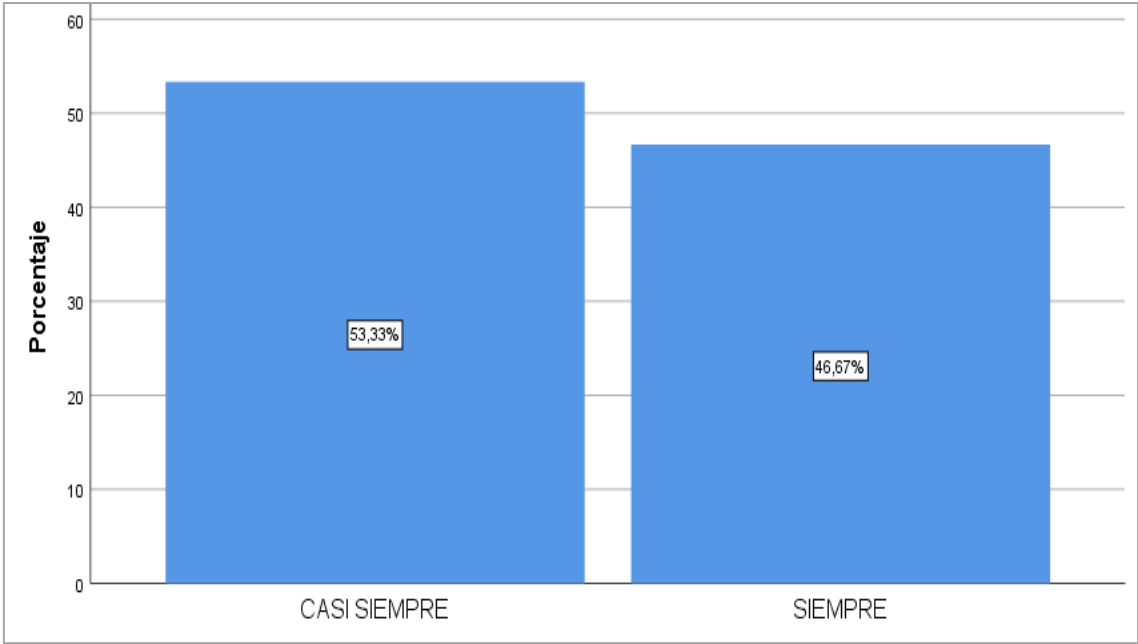


Figura 28. Dimensión gestión de liquidez

En la Tabla 33 se aprecia que de las 45 personas encuestadas el 53.3% señalaron que casi siempre el procedimiento de caja se realiza de manera manual originando demora en su registro de los ingresos determinados, mientras que el 46.7% señaló que siempre.

Tabla 38

De existir un registro de operaciones pendientes por devolver a los interesados mediante solicitud ayudaría a determinar el saldo que debe ser transferido a la cut

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi siempre	25	55,6
	Siempre	20	44,4
	Total	45	100,0

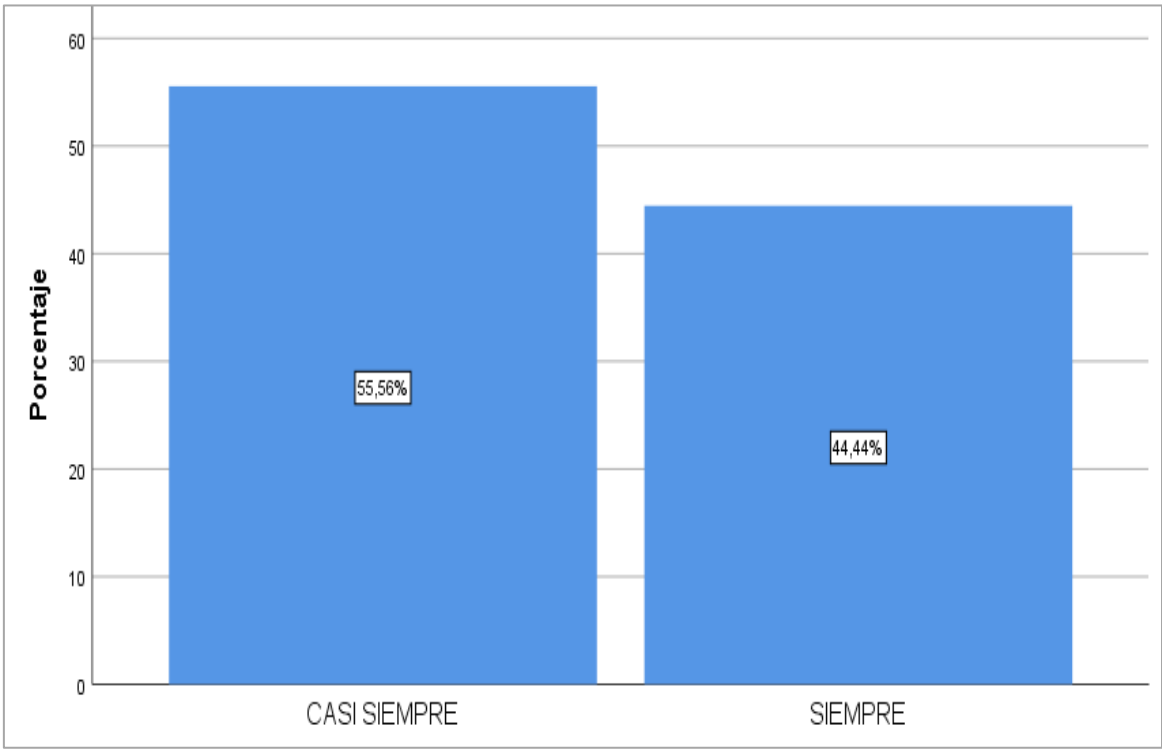


Figura 29 Dimensión gestión de liquidez

En la Tabla 34 se aprecia que de las 45 personas encuestadas el 55.6% señalaron que de existir un registro de operaciones pendientes por devolver a los interesados mediante solicitud casi siempre ayudaría a determinar el saldo que debe ser transferido a la cut, mientras que el 44.4% señaló que siempre

Tabla 39

Dificulta cumplir con los plazos de transferencia de fondos a la cut de acuerdos a las disposiciones del mef

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi siempre	18	40,0
	Siempre	27	60,0
	Total	45	100,0

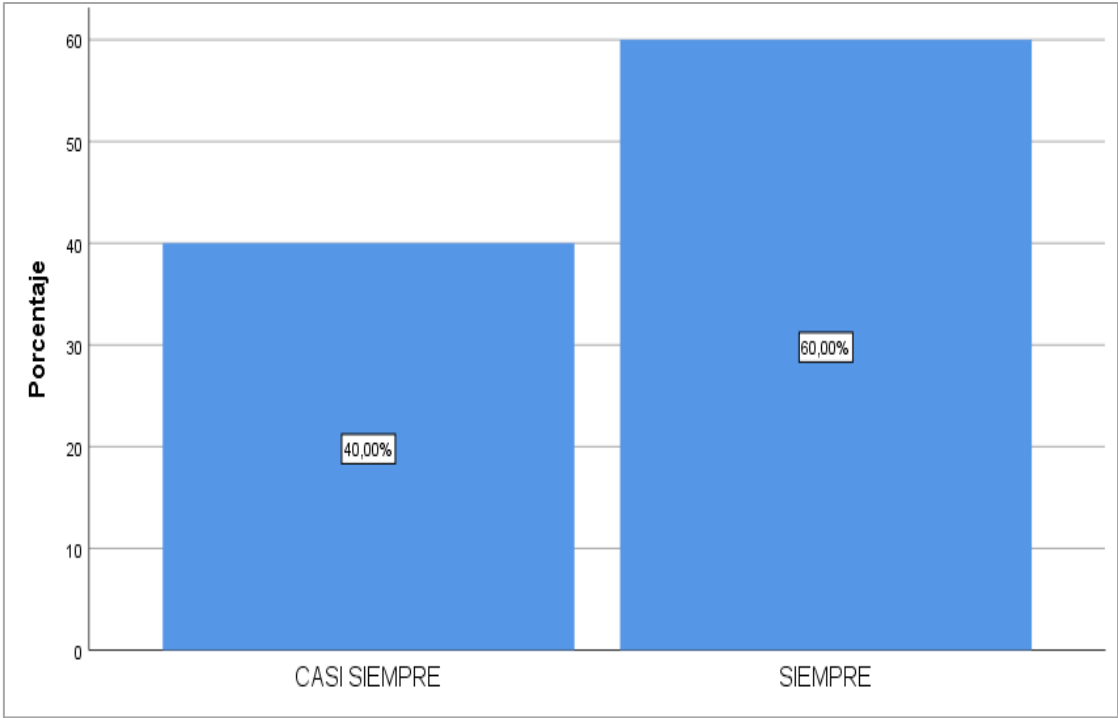


Figura 30 Dimensión gestión de liquidez

En la Tabla 35 se aprecia que de las 45 personas encuestadas el 40.0% señalaron que casi siempre Dificulta cumplir con los plazos de transferencia de fondos a la cut de acuerdos a las disposiciones del MEF, mientras que el 60.0% señaló que siempre

Tabla 40

Si existiera un registro de información de documentos girados permitiría realizar un seguimiento de documento pendientes de giro

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi siempre	14	31,1
	Siempre	31	68,9
	Total	45	100,0

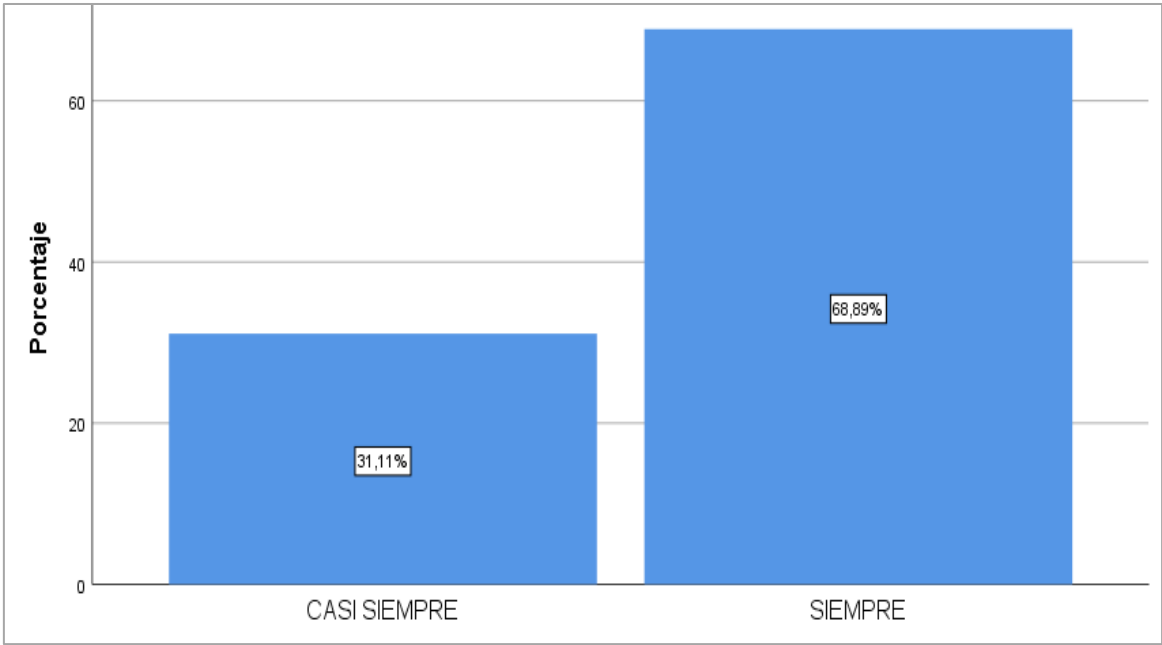


Figura 31. Dimensión gestión de pago

En la Tabla 36 se aprecia que de las 45 personas encuestadas el 31.1% señalaron que casi siempre de existir un registro de información de documentos girados permitiría realizar un seguimiento de documento pendientes de giro, mientras que el 68.9% señaló que siempre

Tabla 41

Si la información de los expedientes girados se encontraría articulada permitiría el acceso a los responsables de giros para un mejor control de sus registros

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi siempre	13	28,9
	Siempre	32	71,1
	Total	45	100,0

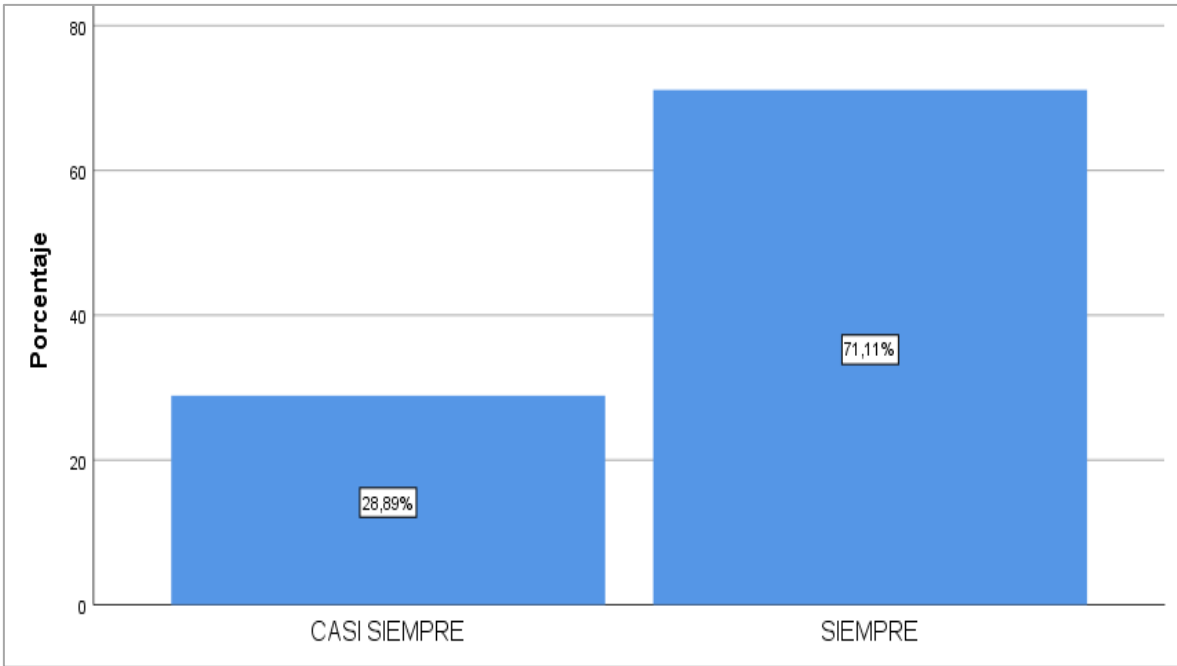


Figura 32. Dimensión gestión de pago

En la Tabla 37 se aprecia que de las 45 personas encuestadas el 28.9% señalaron que si la información de los expedientes girados se encontraría articulada casi siempre permitiría el acceso a los responsables de giros para un mejor control de sus registros mientras que el 71.1% señaló que siempre.

Tabla 42

De existir un registro de expedientes girados con cheque se evitaría que se vuelva a girar encontrarse vencido

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi siempre	15	33,3
	Siempre	30	66,7
	Total	45	100,0

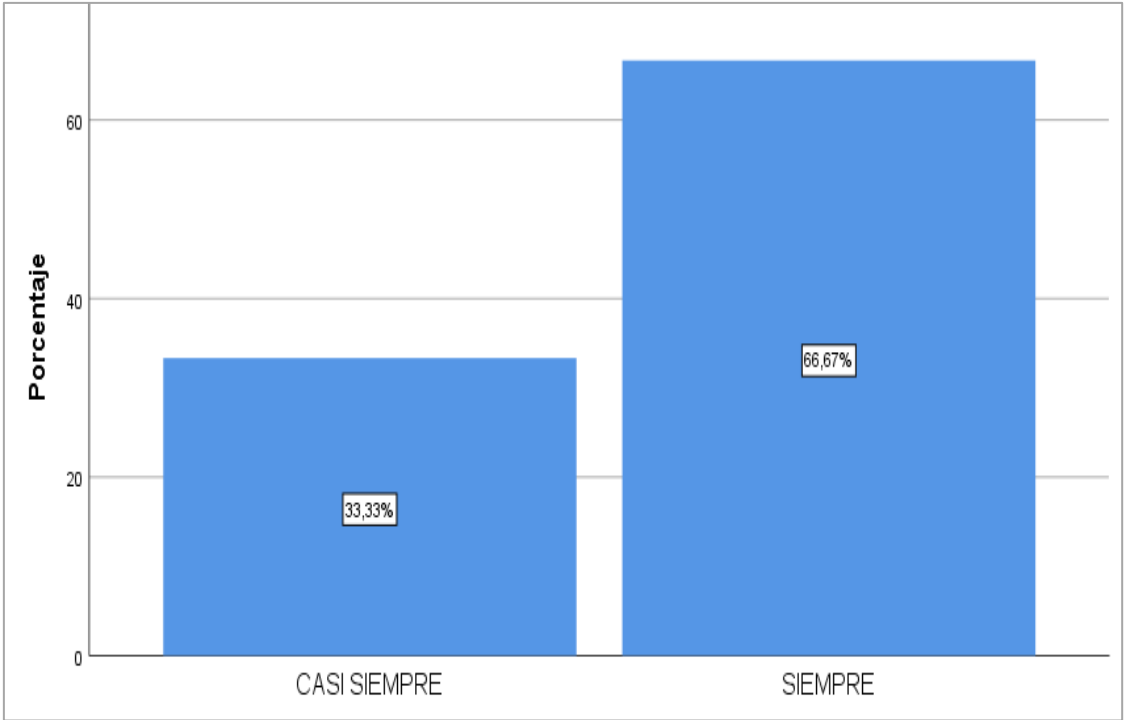


Figura 33. Dimensión gestión de pago

En la Tabla 38 se aprecia que de las 45 personas encuestadas el 33.3% señalaron que ha de existir casi siempre un registro de expedientes girados con cheque se evitaría que se vuelva a girar encontrarse vencido, mientras que el 66.7% señaló que siempre

Tabla 43

De encontrarse articulada la información de los pagos se evitaría la duplicidad de registrar la información en sus diferentes controles

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi siempre	16	35,6
	Siempre	29	64,4
	Total	45	100,0

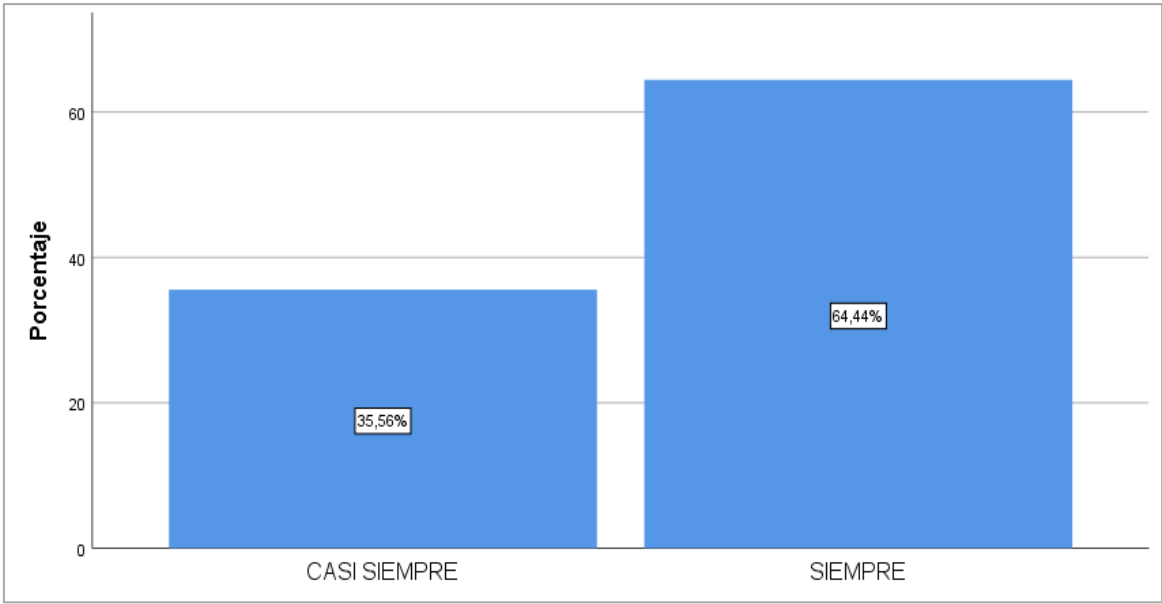


Figura 34. Dimensión gestión de pago

En la Tabla 39 se aprecia que de las 45 personas encuestadas el 35.6% señalaron que de encontrarse casi siempre articulada la información de los pagos se evitaría la duplicidad de registrar la información en sus diferentes controles, mientras que el 64.4% señaló que siempre.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, GUILLEN RENGIFO ROSA SABRINA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "GOBIERNO ELECTRÓNICO Y GESTIÓN DE TESORERÍA EN LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL DEL MINISTERIO DE SALUD, LIMA AÑO 2020" ", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
GUILLEN RENGIFO ROSA SABRINA DNI: 80549673 ORCID 0000-0002-3455-2458	Firmado digitalmente por: RGUILLENR3C el 11-02- 2021 07:45:20

Código documento Trilce: INV - 0049643